

## Modalité de traitement des réclamations

### **Etape 1 : Exposition des faits**

- Qui sont les acteurs des faits ?
- De quels faits parlons-nous précisément ?
- Dans quel Lieu est apparu le problème ?
- A quels moments s'est manifesté le problème ?
- Combien de cas sont concernés ?

### **Etape 2 : Exposition des conséquences**

- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ces conséquences ?

### **Etape 3 : Exposition de la situation satisfaisante voulu**

- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

### **Etape 4 : Recherche des causes**

- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

### **Etape 5 : Recherche et mise en œuvre de la solution**

- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en œuvre la solution ?
- Mise en œuvre de la solution

### **Etape 6 : Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème se reproduit pas

**Fiche à remplir en questionnant le client portant réclamation ci-après**



<b>Nom et prénom du client :</b> N° fiche client Elgea : Date :	<b>Nom et prénom de la personne qui traite la réclamation :</b>
<b>Objet de la réclamation :</b> (qui, quoi, où, comment, pourquoi ?)	
<b>Quelle(s) sont les attentes ? la situation voulue ?</b>	
<b>Proposition(s) de solution :</b>	
<b>Solution retenue :</b> Définir les modalités mises en place :	
<b>Mesure de l'efficacité :</b> Le client est-il satisfait ? le problème s'est-il à nouveau manifesté ?	
<b>Date de clôture de la réclamation et signature :</b>	





ECS FORMATION – 48 rue du Mans 72300 SABLE S/ SARTHE  
02.43.95.07.14 – formapro@ecoledeconduitesabolienne.com  
N° de déclaration d'activité : 52720052972 – n° Siren 313030157 – NAF 8553Z  
SC Ecole de Conduite Sabolienne au capital de 20000€

