



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Prise en charge

Cette phase consiste à bâtir une relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant.

A ce stade, il faut " réceptionner " par mail ou courrier la réclamation, l'enregistrer ainsi que les pièces justificatives associées, identifier la solution souhaitée par le client et accuser réception de la réclamation.

2. Traitement

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon des critères comme la gravité, la complexité, les répercussions. La clarification du problème peut être nécessaire.

Puis, une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le client doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation.

Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes et de respecter les étapes du traitement de la réclamation.

3. Réponse

Traiter, au plus vite les réclamations, permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment.

Toute réponse, négative ou positive, doit être argumentée pour que le client en comprenne les motivations.

Dans le cas d'un recours favorable, un dédommagement financier ou commercial doit être entrepris (avoir, prestation complémentaire, excuses, etc...). Ce dédommagement doit être considéré comme un investissement pour maintenir une relation gagnant-gagnant avec les clients.

Le client doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser.

4. Communication en interne

Les résultats de l'analyse des réclamations faite doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise.

Chacune de ces étapes doit être consignée et enregistrée.