

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Réception d'une réclamation :

Lorsque je reçois une réclamation, je dois renseigner mon registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation :

Je dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Répondre à la réclamation :

Je dois tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans ma réponse apportée à la réclamation, je rejette totalement ou partiellement la demande du client, je dois lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

Je dois mettre à jour mon outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer votre pratique professionnelle :

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, je dois déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.