

Modalités de traitement des réclamations

Comment mieux traiter les réclamations ?

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre entreprise envers nos clients et partenaires fixent les normes de qualité à atteindre.

Il est important d'aborder de façon positive toute critique ou réclamation car elle représente une opportunité d'amélioration continue de la qualité de nos services, procédures et produits...

Les 8 étapes du traitement d'une réclamation

Pour répondre efficacement et professionnellement à un client ou un partenaire mécontent, il est important de s'organiser et suivre une procédure éprouvée.

Voici les 8 étapes que nous suivons afin de répondre à ces réclamations :

1. Prendre chaque réclamation au sérieux.
2. Identifier la plainte et l'objet de celle-ci.
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs.
4. Proposer une action corrective.
5. Fixer une échéance réaliste.
6. Agir concrètement.
7. Informer le client.
8. Conclure.