

Critère 7.4

Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Réception d'une réclamation

Nous recevons les réclamations le plus souvent par voix numérique, (mails, réseaux), pas voix oral (téléphonique) ou postale.

Accuser réception de la réclamation

Les réclamations sont traitées dans la mesure du possible dans la journée si celle-ci le permet, ou dans les jours qui suivent.

Répondre à la réclamation

Nous nous devons de tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre ;

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

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