

# Plan de gestion des réclamations

## **I. Réception d'une réclamation**

A la réception d'un *courrier recommandée avec accusé de réception* contenant une réclamation, vous devez renseigner votre **registre des réclamations** en renseignant les différents catégories : Le nom du client, date de réception, objet de la réclamation, date de signature du contrat, service visée, personne visée.

## **II. Accuser réception de la réclamation**

Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement par courrier ou par mail.

Veiller à mettre à jour **le registre des réclamations** avec la date de réception.

## **III. Répondre à la réclamation**

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

Si vous rejetez partiellement ou totalement la réclamation du client il faut lui indiquez les voies de recours possible.

La personne qui va répondre doit avoir le niveau de qualification nécessaire et les habilitations suffisantes (aux signatures des courriers...)

Veiller à mettre à jour **le registre des réclamations** avec la date de réponse apportée ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

## **IV. Trouver les axes de progression**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements et mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en place les actions correctives.