Critère 7.4 : Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.

Présentation du document

La procédure de traitement des réclamations est le document de base qui permet de fixer les différentes étapes de traitement d'une réclamation.

1. **Identifier la réclamation**. Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées. Identifier clairement :
    a. La personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
    b. Le produit ou le service précis concerné,
    c. L'objet de la réclamation,

2. **Envoyer le formulaire de réclamation** dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.

3. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.

4. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.

5. **Agir concrètement** en apportant la réponse promise.

6. **Informer** le client du suivi.

7. **Conclure**, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.