

Procédure traitement d'une réclamation

Satisfaire nos clients est une de nos priorités. Il peut cependant arriver de ne pas atteindre pleinement cet objectif. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'un process clair dont nous tenons à vous expliquer les étapes afin de traiter des réclamations. Voici ce processus

- Réception de la demande du client
 - Première analyse pour valider la recevabilité de la réclamation
 - Sous 2 jours, informations sur la prise en compte de la réclamation et proposition d'action curative si cela est possible. Communication au client de la date prévisionnelle du plan d'action
 - Analyse du constat et recherche des causes (si nécessaire, collecte d'informations complémentaires)
 - Définition d'actions correctives
 - Informations transmises au client sur la (les) cause(s) identifiée(s), sur la (les) action(s) définie(s) et le (les) délai(s) de mise en place. Communication de la date prévisionnelle de réalisation du plan d'action.
 - Vérification de la mise en place. Communication au client de la mise en place des actions et clôture de la réclamation
 - Vérification de l'efficacité (lorsqu'applicable)
-

