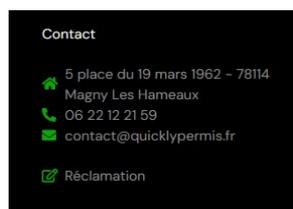


Plan de gestion des Réclamations

Réception

- 1. Sur place** : Cahier de recueil Rouge a disposition
- 2. Sur site internet** : Adresse électronique dédiée « onglet Réclamation » bas de page.

Identifica tion



- 3. Identification de la cause** : Réponse client dans un délais inferieur a 24H, écoute et reformulation pour identification du problème.

Solution

- 4. Etude du dossier** : Communication du choix de la résolution et validation par le client. Mettre en œuvre et compléter dossier.

Retour expérience

- 5. Communication** : Mesure de la satisfaction, clôture et enregistrement du dossier.