

# GESTION DES RECLAMATIONS

## ABCONDUITE 16

1- Une réclamation est émise par un client, un stagiaire, un financeur, ... Elle peut être :



téléphonique

électronique

physique

2- Elle est ensuite notée sur une main courante (cahier) qui élabore la définition du besoin :

- Date
- Interlocuteur (client)
- Contexte de la demande
  - Réclamations
  - Demande d'information
  - Requêtes

Dans la majorité des cas, elle est traitée et solutionnée immédiatement.

3- Lorsqu'il s'agit d'une réclamation qui nécessite un traitement particulier :

Ajouter un événement :



Appel émis



Appel reçu



Question



Réclamation

- Un rendez-vous est mis en place avec le demandeur ou son représentant pour trouver une solution à l'amiable.
- La réclamation est indiquée sur sa fiche client dans la vie du dossier.

4- Si aucun accord n'a pu être trouvé, il est fait appel au médiateur dont les coordonnées précisées sur les contrats de formation.