

# Traitement des Réclamations

## PROCESS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### Phases

#### Déroulement

##### 1. Prise en charge

C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant.

Tout commence par la réception d'une réclamation.

A ce stade, il faut " récupérer " et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées et identifier la solution souhaitée par le client.

Il faut également veiller à accuser réception de chaque réclamation client, y compris de celles que l'entreprise ne trouve pas justifiées.

Idéalement, l'accusé réception doit se faire sous une forme documentée (fax, mail, courrier).

Dans l'esprit du client, la prise en compte officielle de sa réclamation, à travers l'accusé de réception, déclenche le compte à rebours devant conduire au règlement du problème grâce aux solutions recherchées par l'entreprise.

Il convient donc d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation.

##### 2. Traitement

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon des critères comme la gravité, la complexité, les répercussions.

Cette première analyse permet de prioriser le traitement qui en découle.

Dans un deuxième temps et selon l'importance de la réclamation, doit être décidée de la nécessité d'entreprendre une action immédiate et rapide.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le client.

Il faut se poser la question suivante : la réclamation est-elle une simple pierre dans notre jardin, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation des produits et services ?

Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation en elle-même.

A t'il été satisfait de la façon dont l'entreprise a :

- Pris en compte, clarifié et explicité le problème ;
- Planifié et mené les actions de correction et d'amélioration ;
- Évoqué la poursuite de la relation.

Enfin, dans des délais plus étendus, au moment de réunions spécifiques ou de réunions “ qualité ”, une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le client doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation. Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes et de respecter les étapes du traitement de la réclamation.

Les problèmes importants peuvent nécessiter une analyse de causes et la mise en œuvre d'un plan d'action. Communiquer activement permet de se donner le temps de bien procéder, pour le bénéfice du client.

### **3. Réponse**

Traiter, au plus vite les réclamations, permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment.

La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine.

Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse : cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise. Toute réponse, négative ou positive, doit être argumentée pour que le client en comprenne les motivations.

Dans le cas d'un recours favorable, un “ juste ” dédommagement financier ou commercial doit être entrepris (avoir, prestation complémentaire, excuses, etc...).

Ce dédommagement doit être considéré comme un investissement pour maintenir une relation gagnant-gagnant avec les clients.

Le client doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser.

### **4. Communication en interne**

Le processus de traitement des réclamations clients est transversal.

Les réclamations clients peuvent en effet concerner tous les collaborateurs de l'entreprise.

C'est pourquoi les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion “ qualité ” (ou ailleurs) doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise.

Chacune de ces étapes doit être consignée et enregistrée.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser une fiche de réclamation et ou un questionnaire de satisfaction en libre-service à l'accueil.

# SUIVI DES RECLAMATIONS

« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, autres...) :
- Personne en charge du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

## Clôture de la réclamation :

- Date :
- Conclusions :

## Réponse au client :

Nom de l'élève :

Nom de la personne en charge du dossier :

Signature du responsable :

# Questionnaire de satisfaction

Auto-Moto école

Soucieux d'améliorer la qualité de nos prestations, merci de répondre à ce questionnaire de fin de formation.

Ce questionnaire d'évaluation nous permet de connaître votre avis et vos suggestions concernant la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire de la catégorie B et ou A que vous venez de suivre dans notre établissement

- **Comment avez-vous connu l'auto-moto école ?**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 6)

1. Bouche à oreille
2. Par les véhicules
3. Site internet
4. Publicité
5. Par des conseils d'ami (es)
6. Autre (s) : .....

- **Évaluation globale de la formation Globalement, avez-vous apprécié votre formation ?**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 10)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pas satisfait

très satisfait

- **Vous avez passé la formation au permis de la catégorie :**

(Merci cocher la catégorie)

- B    BA    AAC (Apprentissage anticipé de la conduite)    CS (conduite supervisée)
- A    A1    A2    AM

- **Horaires d'ouverture des bureaux :**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 5)

1 2 3 4 5

Pas satisfait

très satisfait

- **Disponibilité du responsable pédagogique :**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 5)

1 2 3 4 5

Pas satisfait

très satisfait

- **Réponses à vos questions et résolution de problème :**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 5)

1 2 3 4 5

Pas satisfait

très satisfai

- **Votre satisfaction concernant l'accueil pour votre formation est de :**

(Merci cocher un chiffre de 0 à 5)

1 2 3 4 5

Pas satisfait

très satisfait

- **Le délai pour obtenir des rendez-vous de conduite a été :**

(Merci cocher la case)

Rapide

Long

- **Les lieux de rendez-vous pour les leçons de conduite ont été :**

(Merci cocher la case)

Décidés d'un commun accord

Bien compris

Endroit précis

- **A votre avis, la formation dispensée par le ou les enseignants choisis a été :**

(Merci cocher la case)

Mauvaise

Excellente

- **Votre satisfaction concernant le respect du parcours de la formation est de :**

(Merci cocher la case)

Mauvaise

Excellente

- **Recommanderiez-vous notre établissement a une tierce personne :**

(Merci cocher la case)

OUI

NON

PEUT ETRE

JE NE SAIS PAS

Souhaitez-vous laisser une remarque ou une réclamation ? :

.....

.....

.....

.....