

Modalité de traitement des réclamations

Etape 1 : Exposition des faits

- Qui sont les acteurs des faits ?
- De quels faits parlons-nous précisément ?
- Dans quel Lieu est apparu le problème ?
- A quels moments s'est manifesté le problème ?
- Combien de cas sont concernés ?

Etape 2 : Exposition des conséquences

- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ces conséquences ?

Etape 3 : Exposition de la situation satisfaisante voulu

- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

Etape 4 : Recherche des causes

- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

Etape 5 : Recherche et mise en œuvre de la solution

- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en œuvre la solution ?
- Mise en œuvre de la solution

Etape 6 : Mesurer l'efficacité de l'action corrective

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème se reproduit pas

Fiche à remplir en questionnant le client portant réclamation ci-après



Nom et prénom du client : N° fiche client Elgea : Date :	Nom et prénom de la personne qui traite la réclamation :
Objet de la réclamation : (qui, quoi, où, comment, pourquoi ?)	
Quelle(s) sont les attentes ? la situation voulue ?	
Proposition(s) de solution :	
Solution retenue : Définir les modalités mises en place :	
Mesure de l'efficacité : Le client est-il satisfait ? le problème s'est-il à nouveau manifesté ?	
Date de clôture de la réclamation et signature :	





ECS FORMATION – 48 rue du Mans 72300 SABLE S/ SARTHE
02.43.95.07.14 – formapro@ecoledeconduitesabolienne.com
N° de déclaration d'activité : 52720052972 – n° Siren 313030157 – NAF 8553Z
SC Ecole de Conduite Sabolienne au capital de 20000€

