

Traitement des **réclamations,** **plaintes** et appels

Réception de la réclamation	Elle peut être reçue de façon verbale ou écrite, par téléphone, courrier, email, ou au travers des enquêtes de satisfaction.
Enregistrement de la réclamation	• Affectation d'un numéro d'enregistrement • Confirmation aux plaignants de sa prise en compte • Désignation d'un interlocuteur neutre au problème rencontré (confidentialité et impartialité respectées)
Prise en compte de la réclamation	Information au comité de direction et au service QSE, puis mise en place du traitement de la réclamation, correction.
Retour client	Échange sur les correctifs et mesure de la satisfaction.
Solde	Solde et archivage.