

**1- Formaliser  
les réclamations client**

Noter dans le registre des réclamations et prévenir le responsable

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment si la demande ne peut être immédiatement satisfaite. (cela ne concerne pas les cas contraire aux bons usages).  
S il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.

**2- Confirmer au client  
la prise de compte  
de sa réclamation**

Il est important de confirmer au client la prise en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement.  
Vous pouvez également lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer.

**3- Traiter la réclamation  
→ solutionner  
et empêcher l'aggravation**

- Analyser les causes des réclamations
- Décider d'éventuelles actions de progrès : Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus