

7.4

## **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS**

### Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons un registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

### Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

### Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse, apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose ; La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis)

Nous mettons à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### Performez votre pratique professionnelle

A partir des réclamations et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.

**COLLOT FORMATION 21 ZA de la Chapelle St Antoine – 95300 ENNERY**

Tél 01 30 38 32 61– mail [amc.formation@orange.fr](mailto:amc.formation@orange.fr) site [COLLOT-FORMATION.COM](http://COLLOT-FORMATION.COM)

S.A.R.L. AMC siège 21 ZA Chemin de la Chapelle St Antoine- 95300 ENNERY au capital de 7622.45 €–

R.C.S. Pontoise B 389 626 508

N° Formation continue 11950208895 Siret 38962650800078 – TVA intracommunautaire FR48389626508