



QUI ?	GÉRER UNE RÉCLAMATION CLIENT	COMMENT ?
Tout le personnel	Enregistrer la réclamation en quatre phases : - Données personnelles - Données administratives - Objet de la réclamation - Raison de la réclamation	Sur le cahier des réclamations
Personnel prenant la réclamation	Relire les informations avec le client	A l'aide du cahier des réclamations
Personnel prenant la réclamation	Transmettre la réclamation au responsable : - Tressy Monteilhet - Ou en cas d'absence Marie Taillandier	A l'aide du cahier des réclamations
Traitement des réclamations et réponse en moins de 24 heures		