

Modalités de traitement des réclamations

Les réclamations sont à transmettre par mail à cfrpetit.m@gmail.com ou par courrier au CFR
16 Place J.Jaurès 76380 Canteleu

1. Prise en charge

C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant. Tout commence par la réception d'une réclamation. A ce stade, il faut récupérer et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées, dans le registre des réclamations, afin d'identifier le problème du client et d'assurer sa prise en charge.

2. Accusez de réception

Dans les 48H suivant la réception de la réclamation, accusez de réception par écrit auprès du client concerné en l'informant des démarches amorcées afin de régler son problème.

3. Évaluation de la réclamation

Enquêter en interne pour comprendre les causes de la réclamation.

Découvrir l'origine du problème afin de le corriger et d'empêcher qu'il ne se reproduise.

Estimer son niveau de gravité.

Identifier s'il s'agit d'un cas isolé.

4. Répondre à la réclamation

Traiter, au plus vite les réclamations, permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment.

La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine. Sous 10 jours, informer le client du traitement ou non de sa plainte. Mise à jour dans le registre des réclamations (date, réponse, dysfonctionnement identifié...) Si une non-conformité est identifiée, donner à l'élève la ou les causes du problème. Lister les actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement.

Dans le cas d'un recours favorable, un " juste " dédommagement financier ou commercial doit être entrepris (avoir, prestation complémentaire, excuses, etc...). Ce dédommagement doit être considéré comme un investissement pour maintenir une relation gagnant-gagnant avec les clients.

Dans le cas contraire, à défaut de solution amiable, informer le client de son droit à recourir à un médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de sa réclamation.

Mobilians. 43B Route de Vaugirard 92197 Meudon www.mediateur-mobilians.fr

5. Suivi des réclamations

Mener des actions correctrices en interne

Veiller à ce que le problème ne se reproduise pas