

Fiche procédure	OTC La Bresse Hautes Vosges
Personnel OT	<u>Tableau suivi réclamation et suggestion</u>
Traitement d'une réclamation	

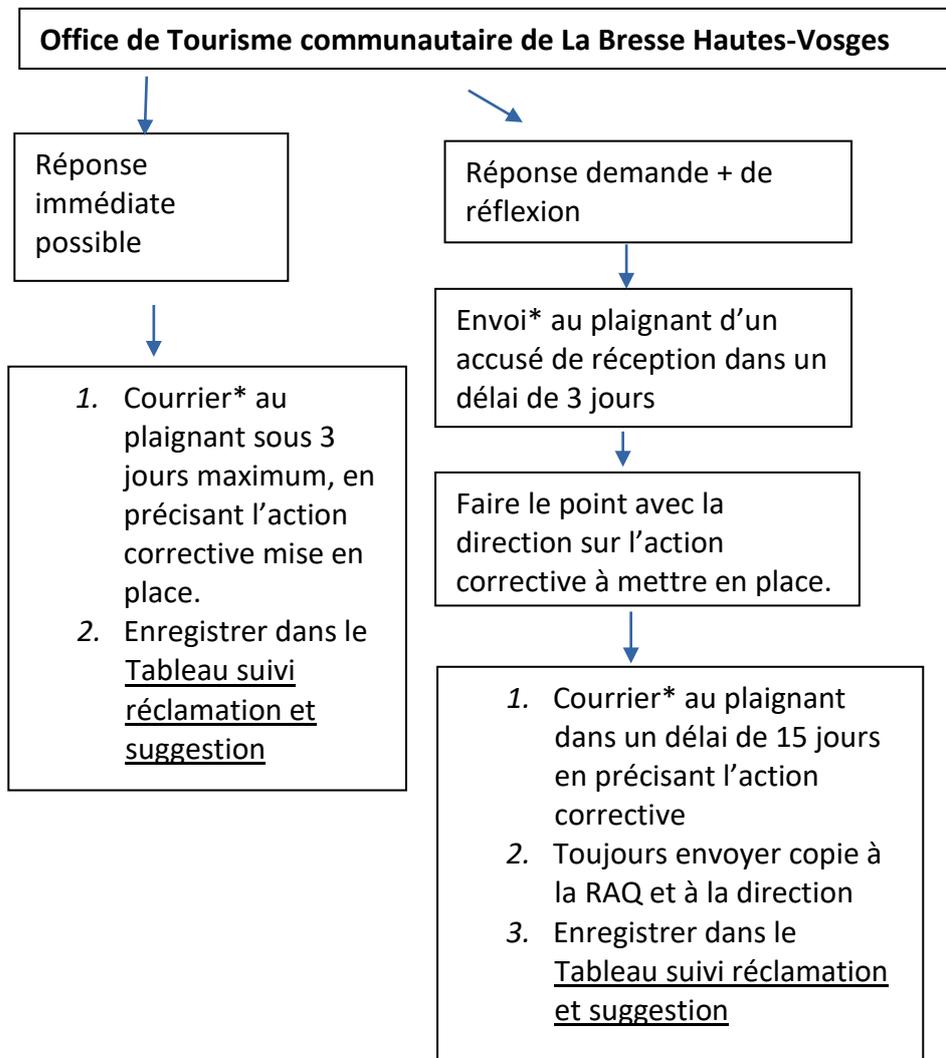
Une fois que l'information reçue a été considérée comme une réclamation, ou qu'une fiche réclamation est remplie par le client dans un des BIT, il faut traiter la réclamation (en général si le client fait une réclamation, c'est que le problème n'est pas résolu).

Les réclamations sont traitées par le chargé des réclamations qui s'occupera d'enregistrer cette réclamations dans le « Tableau suivi réclamation et suggestion » enregistré dans Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\09 - QUALITE\02 - GESTION RECLAMATION ET SUGGESTION.

Gestion de la réclamation

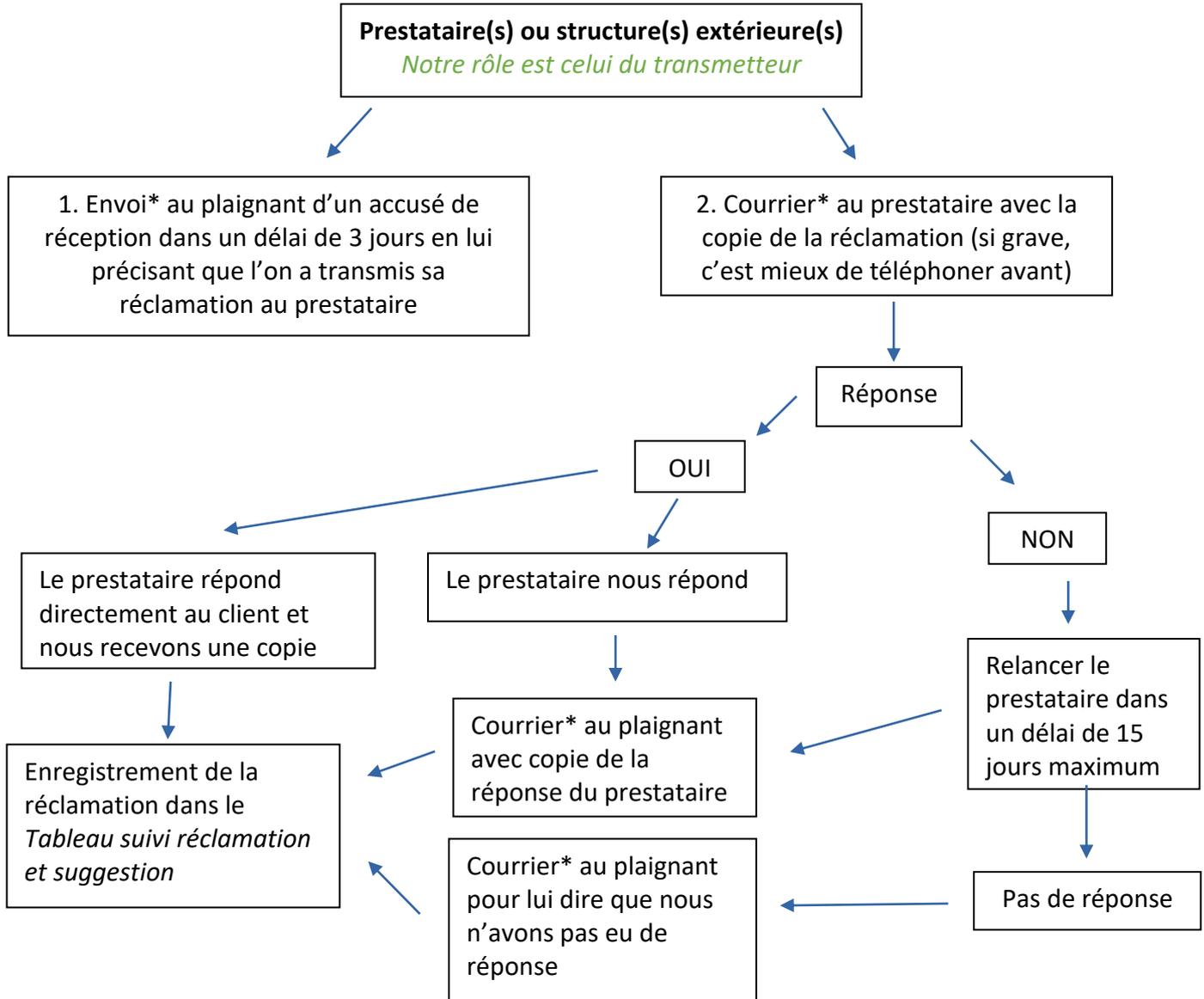
Il faut commencer par se poser la question : « quelle structure est concernée par la réclamation ? » :

1. La réclamation concerne l'OTC ou un des BIT :



Fiche procédure	OTC La Bresse Hautes Vosges
Personnel OT	<u>Tableau suivi réclamation et suggestion</u>
Traitement d'une réclamation	

2. La réclamation concerne un prestataire extérieur



* : Pour le mode de réponse :

- Le client nous a contacté par **mail** → Réponse par mail.
- Le client nous a contacté par **courrier** → Réponse par courrier.
- Le client nous a contacté par **téléphone** → Réponse par courrier ou mail, en fonction des coordonnées laissées par le client.
- Le client est venu **sur place** → Réponse par courrier ou mail, en fonction des coordonnées laissées par le client.
- Le client nous a contacté sur **internet** → Répondre via une messagerie privée, ou par mail s'il nous a communiqué son adresse.

Fiche procédure	OTC La Bresse Hautes Vosges
Personnel OT	<u>Tableau suivi réclamation et suggestion</u>
Traitement d'une réclamation	

Concernant l'envoi au prestataire, j'avise en fonction du prestataire : si c'est une réclamation lambda, je privilégie l'envoi par mail. Si c'est une réclamation plus grave, je téléphone au prestataire avant et je privilégie l'envoi par courrier.

Cas spécifiques :

Sur les fiches réclamations, les clients ont la possibilité de ne pas communiquer leurs coordonnées au prestataire visé. Ils peuvent également demander à ne pas être contacté par la suite.

Dans ces deux cas : il faut quand même communiquer la réclamation au prestataire, ainsi qu'aux personnes concernées. Ils devront donc fournir une réponse à l'OTC et non au client.

Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\09 - QUALITE\02 - GESTION RECLAMATION ET SUGGESTION\Documents utiles - Modèles