

Fiche procédure	OTC La Bresse Hautes Vosges
Personnel OT et RAQ	Fiche réclamation Tableau suivi réclamation et suggestion
Réception d'une remarque, suggestion, réclamation et e-réputation à l'OTC et dans les BIT	

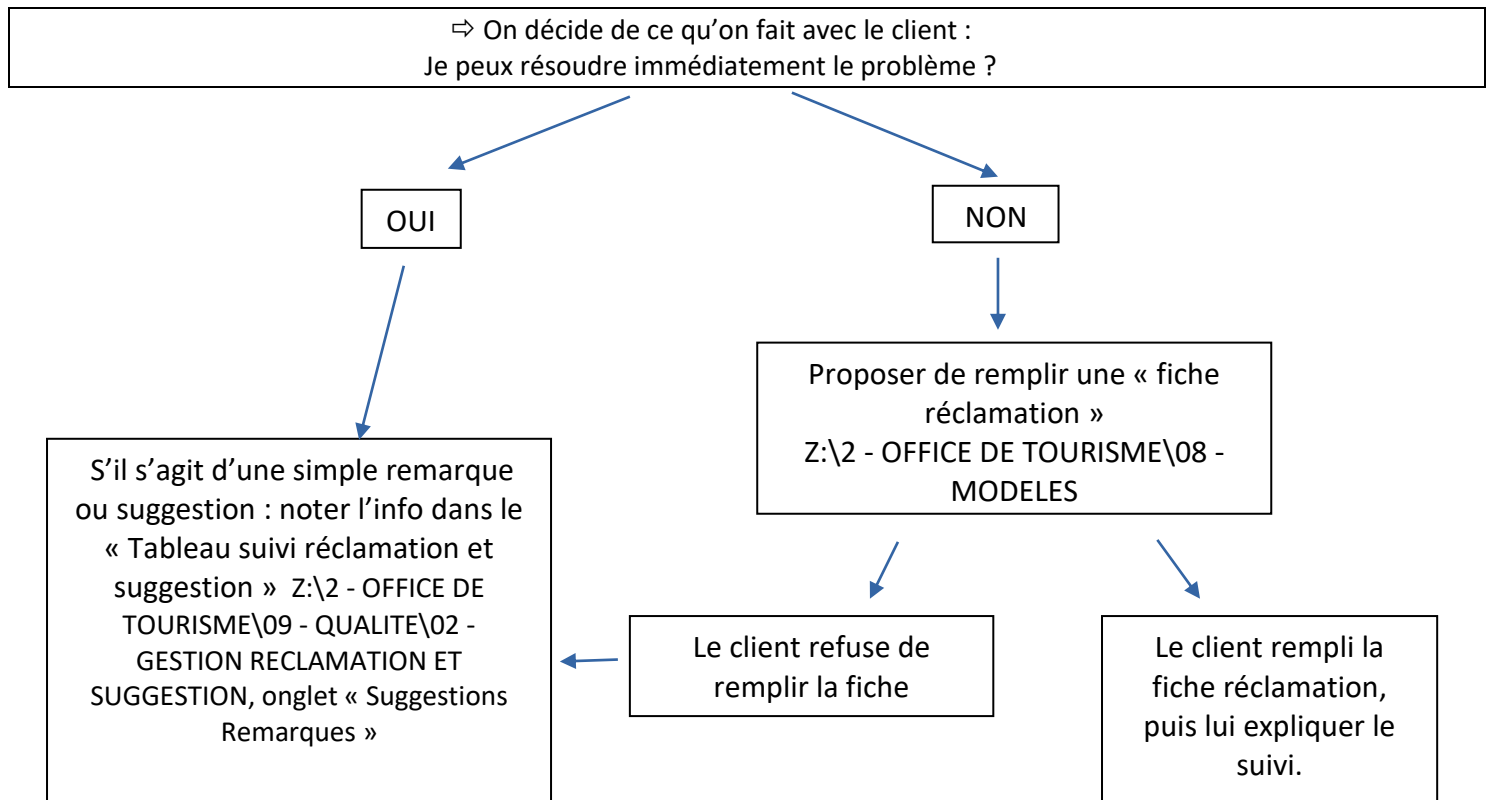
Il n'existe pas de définition précise pour bien différencier une réclamation d'une remarque et d'une suggestion. Ainsi, pour classer la réaction d'un client ou d'un prestataire, il est important de prendre en compte plusieurs de facteurs : le contexte, l'historique, la gravité, etc... Si toutefois, vous avez des doutes n'hésitez pas en demander au référent qualité et/ou à la personne en charge des réclamations de vous aider.

Il est possible de réceptionner une réclamation ou une remarque/suggestion de différentes manières :

1. Contact direct : accueil ou téléphone

Lorsqu'on accueille une personne venue formuler une réclamation, il y a 8 étapes pour gérer la situation :

1. ACCUEILLIR
Bonjour + sourire + on regarde le client dans les yeux
2. ECOUTER et ANALYSER
On écoute jusqu'au bout sans interrompre le client (étape où il faut gérer notre émotion).
En même temps qu'on écoute le client, on analyse sa demande.
3. REMERCIER
4. COMPATIR
5. DECIDER



6. CONCLURE POSITIVEMENT
7. TRANSMETTRE *au référent qualité*

Fiche procédure	OTC La Bresse Hautes Vosges
Personnel OT et RAQ	Fiche réclamation Tableau suivi réclamation et suggestion
Réception d'une remarque, suggestion, réclamation et e-réputation à l'OTC et dans les BIT	

S'il s'agit d'une réclamation, informer le RAQ (qualite@labresse.net) et transmettre la fiche réclamation (s'il y en une). J'informe également mes collègues en enregistrant l'info sur le Petit Q.

8. **PRENDRE DU TEMPS** *si besoin et pour évacuer. Aller prendre l'air 5 minutes par exemple.*

2. **Contact par mail ou courrier**

Lors d'une réclamation par mail ou courrier, le schéma après analyse de la demande est identique. Il faut également penser à répondre selon les règles suivantes : remercier, compatir et conclure positivement.

- **Il s'agit d'une remarque ou d'une suggestion** (positive ou négative), il sera nécessaire de compléter le tableau « Tableau suivi réclamation et suggestion ». Pensez également à envoyer un accusé de réception du type : nous vous remercions pour votre remarque que nous transmettons à notre service qualité.
- **Il s'agit d'une réclamation**, informer le RAQ (qualite@labresse.net) et transmettre la fiche réclamation (s'il y en une). J'informe également mes collègues en enregistrant l'info sur le Petit Q.

3. **Contact sur internet et les réseaux sociaux/e-reputation**

Sur les réseaux sociaux, ou sur des sites d'avis, les clients ont la possibilité de laisser des commentaires. Il est donc important d'effectuer une veille quotidienne, la réponse doit être faite sous 72h. Les BIT ont la possibilité de répondre directement à leurs avis.

Lors d'une réclamation, d'une remarque ou d'une suggestion sur internet, le schéma après analyse de la demande est le même que ci-dessus.

Il faut cependant faire très attention à la réponse qui va être donné. En effet, les commentaires et avis sont, pour la majorité des cas, visibles par tous les internautes. Il faut donc toujours donner une réponse au client pour montrer que nous avons bien pris en compte leur demande. S'il est possible*, il faut indiquer que nous allons donner suite à leur demande.

**La bonne pratique est de répondre globalement à l'avis public, puis de donner plus d'informations au client via une messagerie privée (exemple : Messenger sur Facebook). Il est également possible de demander au client de nous envoyer ses coordonnées s'il le souhaite.*

Ensuite, s'il s'agit d'une réclamation ou d'une simple suggestion remarque, suivre le mettre schéma que par mail, téléphone ou en direct.