

SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

A TRAITER DANS LES 3 JOURS OUVRES

Demander au client s'il souhaite rédiger une réclamation écrite, avec attente d'un retour, ou une simple remarque / suggestion.

1. Suggestion client

Un client peut faire :

- *Une suggestion orale*, il ne veut pas laisser de trace écrite, mais il veut faire remonter quelque chose. Dans ce cas, remplir [l'onglet Boîtes à idées suggestions du CAHIER INFO](#).

- *Une suggestion écrite*. Dans ce cas, faire remplir au client le MOD-IND-03- Suggestion client

2. Réclamation client

Il s'agit d'une réclamation (d'une plainte du client). Faire remplir au client le MOD-IND-02- Réclamation. Transmettre le document rempli au service qualité pour l'enregistrement et le suivi du dossier.

Pour assurer un suivi et analyse en GQD (2 fois /an), les réclamations et suggestions écrites sont enregistrées par le service qualité dans le document partagé Google drive « Suivi réclamation-suggestions écrites »