

# Muriel BELLIVIER Conseil&Formation

## PROTOCOLE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS 2024

Pour toute demande ou réclamation vous pouvez nous téléphoner ou nous envoyer un mail : [mbellivier@orange.fr](mailto:mbellivier@orange.fr) ou 0678048073

1. **Prendre chaque réclamation ou demande au sérieux**, par l'observation, le questionnement et l'écoute.
2. **Identifier :**
  - a. la personne qui adresse la réclamation (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
  - b. l'objet de la réclamation,
3. **Reformuler** ce qui a été compris. Dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone et formalisez l'échange.
4. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
5. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
6. **Agir concrètement** en apportant la réponse la plus adaptée.
7. **Inform**er la personne concernée du suivi.

**Muriel Bellivier Conseil&Formation. N° Siret 50773252700027**

N° de déclaration d'activité 11930769193

5 rue Louis David 93170 Bagnolet. 06 78 04 80 73