Muriel BELLIVIER Conseil&Formation

PROTOCOLE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS 2026

Pour toute demande ou réclamation vous pouvez nous téléphoner ou nous envoyer un mail : 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. **Informer** la personne concernée du suivi.