



## **Plan de gestion des réclamations**

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque je reçois une réclamation, je renseigne le registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, les intervenants autre que le professionnel, les personnes visées par la réclamation (sachant que je suis seule à travailler dans l'entreprise).

### **Accuser de réception de la réclamation**

Je dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou si je peux y répondre immédiatement.

Je dois mettre à jour mon outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle j'ai accusé réception de la réclamation et je veille au traitement dans les délais impartis.

### **Répondre à la réclamation**

Je dois tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans ma réponse apportée à la réclamation, je rejette totalement ou partiellement la demande du client, je dois lui indiquer les voies de recours dont il dispose. Je suis habilitée à répondre à la personne concernée étant la gérante de l'établissement.

Je dois mettre à jour cet outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Performer votre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, je dois déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.