

PROCEDURE
« TRAITEMENT REMARQUES »
APPRENANT

CD + FORMATION	<p>Procédure Qualité</p> <hr/> <p>EFAQ</p>	Version : Date : AOUT 2017
----------------	--	-------------------------------

PROCEDURE TRAITEMENT REMARQUES

Objectif : Collecter la satisfaction des clients quant aux services rendus par l'établissement et la traiter dans un souci d'amélioration.

1. Collecte des remarques

Retour oral du client auprès d'un
membre du personnel

2

Ecoute attentive/apaisement et
estimation

Remarque/ suggestion
(Négative ou positive)

Réclamation

Le client est en vis-à-vis

Le client est au téléphone

Le client est en vis-à-vis

Proposer de remplir un
questionnaire de satisfaction

Demander la rédaction d'un
écrit (courrier ou mail) à
l'intention du responsable

Proposer de remplir un
questionnaire de satisfaction

En cas de refus du client, le professionnel prendra note et reportera la remarque lors de l'a réunion hebdomadaire

2. Traitement de la remarque

