



qualité

Traitement des réclamations clients



Définitions

Réclamation : toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Client : Le consommateur, l'utilisateur final, le détaillant, le bénéficiaire ou l'acheteur qui reçoit le produit



INDUSTRIELS



AGRICULTEURS



ARTISANS

Intérêt

Les réclamations permettent d'analyser et de comprendre les dysfonctionnements de l'entreprise dans l'optique de satisfaire les clients. Il est donc indispensable pour les entreprises de s'intéresser de près aux remontées de leurs clients.

La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation client.

→ DÉROULÉ DU TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Préambule : il faut distinguer les réclamations suivant deux types

- **les non-conformités internes** : lorsque l'insatisfaction provient d'un problème de l'entreprise (corps étranger, défaut organoleptique, contamination microbiologique, manquant dans la commande...).
- **les réclamations logistiques** : lorsque l'insatisfaction est causée par le transport (carton abîmé par exemple) et nécessite un dédommagement.

1 Enregistrement de la réclamation

L'utilisation d'un support papier « fiche réclamation » est indispensable. Elle sera transmise à la personne identifiée comme responsable des traitements des réclamations (responsable qualité ou commercial).

Cf annexe 1

2 Reception de la réclamation

La réclamation peut arriver par téléphone, mail, fax ou courrier. Dans le cas des réclamations faites par téléphone, il serait judicieux que le personnel soit formé à l'accueil téléphonique : comment accueillir le client et gérer son mécontentement, quelles informations sont indispensables, ...

Dans le cas de réclamation en vente directe (« croissant pas assez cuit », « viande pas tendre ») la fiche peut être plus simple mais il faut enregistrer les informations pour faire un point si elles sont récurrentes.

3 Recevabilité de la réclamation

Cette étape permet de valider le fondement de la réclamation : elle concerne bien un produit de l'entreprise (le réclamant peut avoir commis une erreur de destinataire) et s'il est probable que le problème rencontré provienne de l'entreprise. Cette question vise à détecter les clients qui seraient susceptibles de profiter du système.



4 Traitement

La fiche Réclamation est à associer à une base de données (cf annexe 2) qui permet de réaliser une analyse statistique efficace et simple des réclamations en vue de détecter des défauts récurrents.

De plus, ce tableau synthétique permet au Responsable de repérer rapidement une donnée.

Conclusion

La gestion des réclamations client est un **moyen d'améliorer en permanence la qualité des produits**. Grâce aux retours clients, l'entreprise prend conscience des défauts potentiels de son produit, et pour prévenir leur apparition, doit se référer au système qualité, et plus particulièrement à l'HACCP.

Source : travail d'étude élèves AGROPARISTECH
MASSY-2010.

► ANNEXE 1

Exemple de fiche réclamation (à adapter selon l'activité) en page 3.

► ANNEXE 2

Modèle de base de données informatique (à adapter selon le type de réclamation liée à l'activité) :



Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 10 jours doit être fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant.

Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise. La réclamation est alors clôturée. S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.



→ ANNEXE 1

exemple de fiche réclamation (à adapter selon l'activité)

FICHE RECLAMATION	
Date de réception de la réclamation:	
1. Informations sur le réclamant Nom : Contact : Tel : Mail :	
2. Informations sur le produit Dénomination : N° lot : DLC : Date de réception : Quantité commandée :	
3. Informations sur la réclamation Description : Quantité concernée : Problème récurrent : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Nature de la réclamation : <input type="checkbox"/> Produit <input type="checkbox"/> Logistique Typologie : <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> Corps étranger <input type="checkbox"/> Contamination microbiologique <input type="checkbox"/> Défaut organoleptique : <input type="checkbox"/> Problème d'étiquetage <input type="checkbox"/> Erreur quantitative (manquant, poids incorrect, ...) <input type="checkbox"/> Emballage défectueux <input type="checkbox"/> DLC dépassée <input type="checkbox"/> Autres : </div> <div style="margin-left: 20px;"> A traiter en priorité </div> </div>	
4. Traitement de la réclamation Se référer au tableur Excel « Traitement des réclamations client »	
VISA DU RESPONSABLE QUALITE :	