

RECLAMATION TECHNIQUE

1) LA RECEPTION DE LA RECLAMATION TECHNIQUE

- **Organiser la prise de réclamation** : saisie de la réclamation d'une manière systématique (voir PREM) **au travers du module « GRC »**
- **Diagnostiquer et objectiver** la réclamation pour la qualifier et l'orienter
- **Transmettre sans délai** et sans perdre d'information au responsable de secteur et en son absence au responsable de secteur référent.

REGLES

- **Limiter les appels inutiles directs vers les entreprises : Filtrage, précision de l'information au locataire sur ce qu'il doit faire « en cas de » et des « règles du jeu » (qui fait quoi)**
- **Identifier des interlocuteurs pour la gestion des « urgences ou priorités » que ce soit dans les entreprises ou à l'Office.**

2) LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DE LA RECLAMATION

- **S'organiser avec les prestataires**, internes et/ou externes et faire face à la disponibilité et aux compétences variables des entreprises, émettre les bons correspondants
- **Veiller au respect de tous les engagements** : Qualité, Délai-réactivité, Respect des échéances – RDV.

REGLES

- **Des pratiques de gestion des RDV de plus en plus imposées aux prestataires**
- **Adaptation des types de contrats.**

3) LA CLOTURE DE LA RECLAMATION

- **Savoir quand et quoi contrôler**
- **Négocier si la prestation est déficiente.**

REGLES

- **Contrôle -> 2 objectifs :** 1- **objectiver et formaliser le contrôle**
2 - **intégrer le prestataire dans l'évaluation de la prestation**
- **Une organisation multi dimension -> contrôles de la proximité facilités par la délégation de la commande, contrôles aléatoires, parfois conjoints avec les prestataires, contrôles par les locataires.**

4) L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

- **Faire partager les notions de qualité** de service et "satisfaction client" au prestataire
- **Identifier collectivement les attentes** des locataires
- **Identifier les dysfonctionnements**, les partager, les objectiver et les expliquer prestataires/bailleurs.