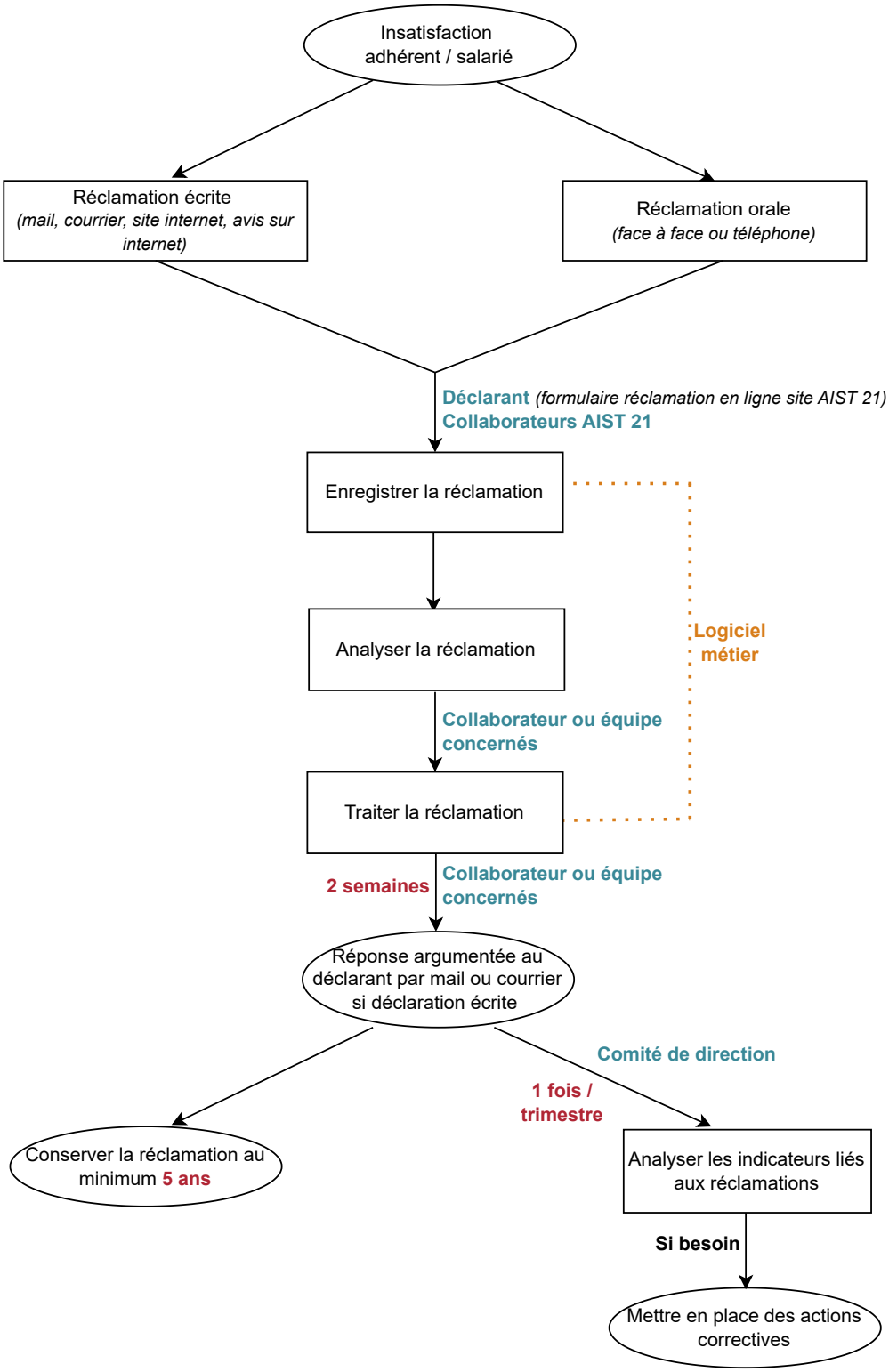
Insatisfaction adhérent / salarié
Réclamation écrite (mail, courrier, site internet, avis sur internet)
Réclamation orale (face à face ou téléphone)
Déclarant (formulaire réclamation en ligne site AIST 21)
Collaborateurs AIST 21
Enregistrer la réclamation
Analyser la réclamation
Logiciel métier
Collaborateur ou équipe concernés
Traiter la réclamation
2 semaines
Collaborateur ou équipe concernés
Réponse argumentée au déclarant par mail ou courrier si déclaration écrite
Comité de direction
1 fois / trimestre
Conserver la réclamation au minimum 5 ans
Analyser les indicateurs liés aux réclamations
Si besoin
Mettre en place des actions correctives