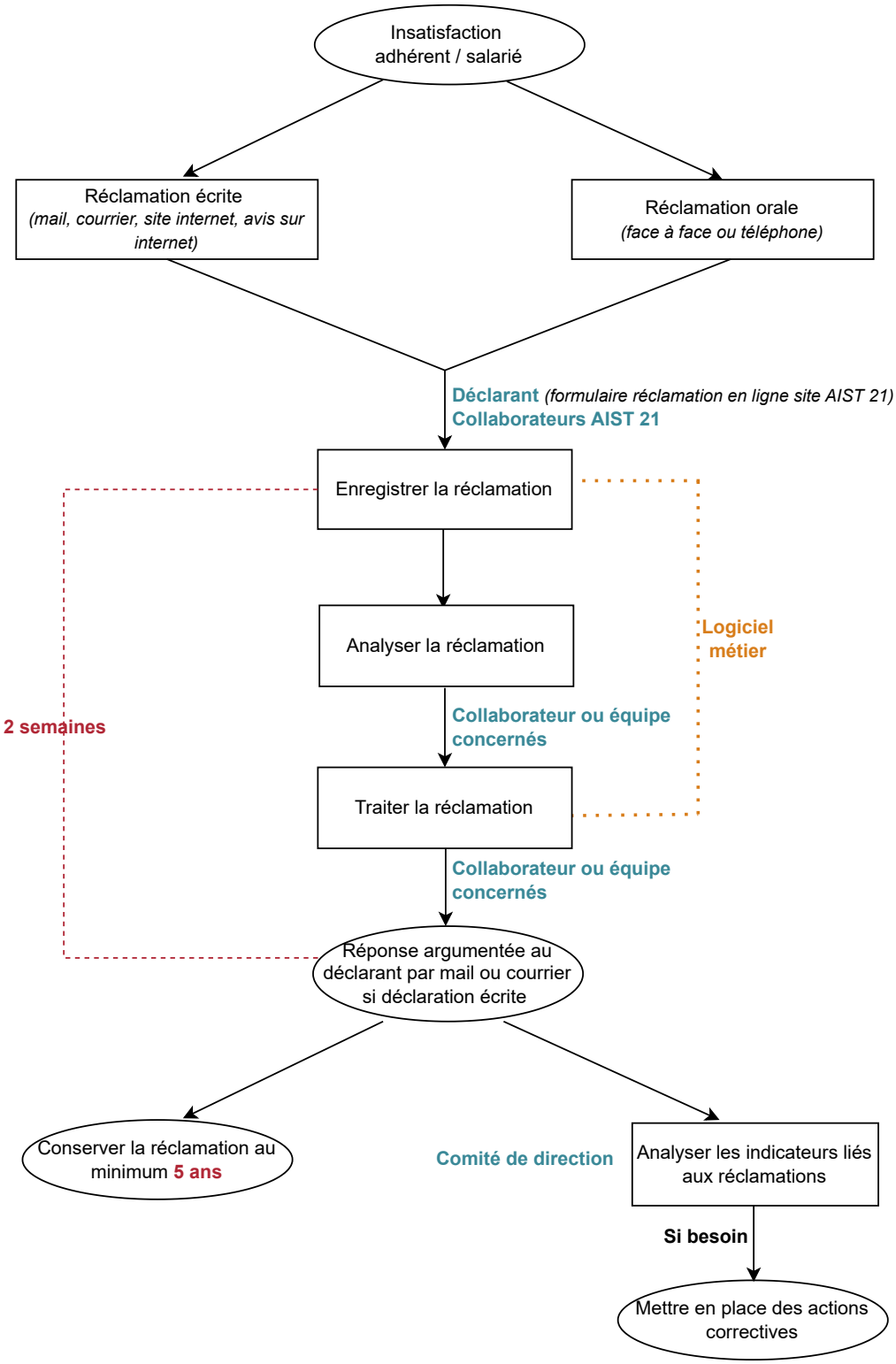
Insatisfaction adhérent / salarié
Réclamation écrite
(mail, courrier, site internet, avis sur internet)
Réclamation orale
(face à face ou téléphone)
Déclarant (formulaire réclamation en ligne site AIST 21)
Collaborateurs AIST 21
Enregistrer la réclamation
Analyser la réclamation
Logiciel métier
2 semaines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