

1. **Prendre chaque réclamation au sérieux.** Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées.
2. **Identifier :**
  - a. la personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
  - b. le produit ou le service précis concerné,
  - c. l'objet de la réclamation,
3. **Reformuler** ce qui a été compris. Dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.
4. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
5. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
6. **Agir concrètement** en apportant la réponse promise.
7. **Informé** le client du suivi.
8. **Conclure**, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.