

SUIVI DES RECLAMATIONS
« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, autres...) :
- Personne en charge du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

Clôture de la réclamation :

- Date :
- Conclusions :

Réponse au client :

Réponse au client :		
Nom de l'élève :	Nom de la personne en charge du dossier :	Signature du responsable :