

Définition :

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction émise par un client, relative aux activités ou aux résultats du Centre d'Etudes et d'Informations Œnologiques de CADILLAC, et, à laquelle une réponse est attendue.

La Responsable Qualité (RQ), Sylvie LASSERRE, est la responsable de la gestion d'une réclamation.

Réception :

Tout le personnel est habilité à recevoir une réclamation.

Mode de formulation :

- Téléphone : 05 56 62 67 18 ou 06 48 73 80 50
- Fax : 05 56 62 19 82
- Courriel : cadillac@enosens.fr ou sylvie.lasserre@enosens.fr
- Via la Fiche écoute client
- Courrier
- Ou tout autre moyen.

Enregistrement :

Suite à la formulation d'une réclamation, une fiche de réclamation est initialisée par un membre du personnel.

Traitement :

En cas de besoin, le client sera sollicité.

Des actions immédiates sont engagées afin d'éliminer le problème.

Une recherche des causes est réalisée afin de déterminer les causes du problème.

Si besoin, des actions correctives sont mises en place afin d'éviter la reproduction du problème.

Réponse au client :

Le client est informé par écrit ou oralement, selon son exigence.

Suivi de la réclamation :

La vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des mesures correctives sont effectuées par la RQ.

Clôture et archivage :

La réclamation est clôturée lorsque le suivi est satisfaisant.

La fiche de réclamation est archivée pendant une période de 3 ans.

A l'issue de cette période, elle sera détruite.