

Template: Come gestire un reclamo

1. Ricezione del reclamo

1. Accogliere il cliente con cortesia e disponibilità.
2. Ascoltare attentamente la segnalazione, annotando tutti i dettagli essenziali (data, ora, soggetto, descrizione del problema).
3. Confermare al cliente di aver compreso correttamente la natura del reclamo.

2. Registrazione

1. Inserire il reclamo nel sistema di gestione qualità o nel registro reclami aziendale, assegnando un numero di riferimento univoco.
2. Specificare il canale di ricezione (email, telefono, modulo web, altro).

3. Analisi preliminare

1. Valutare la natura del reclamo e la sua urgenza.
2. Identificare le aree o i reparti coinvolti.
3. Verificare la documentazione o i dati relativi al caso.

4. Gestione e risoluzione

1. Assegnare il reclamo al responsabile competente per l'analisi approfondita.
2. Indagare sulle cause e proporre soluzioni o azioni correttive.
3. Comunicare al cliente le tempistiche previste per la risoluzione.

5. Comunicazione al cliente

1. Aggiornare regolarmente il cliente sullo stato del reclamo.
2. Fornire una risposta chiara, trasparente e cortese al termine dell'analisi.
3. Offrire soluzioni o compensazioni, se del caso.

6. Chiusura del reclamo

1. Verificare che il cliente sia soddisfatto della soluzione proposta.
2. Registrare la chiusura nel sistema con data e responsabile.
3. Archiviare tutta la documentazione relativa al reclamo.

7. Monitoraggio e miglioramento continuo

1. Analizzare periodicamente i reclami per individuare trend o problemi ricorrenti.
2. Implementare azioni preventive o migliorative per evitare il ripetersi delle problematiche

Revision #3

Created 17 June 2025 16:15:39 by Ouissal El Aroussi

Updated 18 June 2025 09:35:10 by Ouissal El Aroussi