

Fiche de Réclamation Client

Informations sur le client

- Nom : _____
 - Prénom : _____
 - Numéro de téléphone : _____
 - Email : _____
 - Adresse : _____
-

Informations sur la réclamation

- Date de la réclamation : _____
 - Référence du produit/service : _____
 - Description du problème : (Précisez la nature de la réclamation, les événements, ou service concerné)
-
-
-

Détails supplémentaires

- Date d'achat du service : _____
 - Est-ce la première réclamation concernant ce service ?
 - Oui
 - Non
 - Autres informations ou documents joints : (Exemples : photo, facture, preuve d'achat, etc.)
-
-

Nature de la réclamation

- ☐ Service non conforme
- ☐ Mauvais traitement client
- ☐ Autre (précisez) : _____

Demandes du client

- **Solution demandée :** (Cochez la solution demandée par le client)
 - ☐ Remboursement
 - ☐
 - ☐ Service complémentaire
 - ☐ Autre : _____

Suivi de la réclamation

- **Personne en charge de la réclamation :** _____
- **Date de traitement de la réclamation :** _____
- **Actions prises pour résoudre la réclamation :**

- **Réponse fournie au client :** (Détails de la solution apportée)

- **Date de résolution :** _____

Évaluation de la satisfaction

- **Le client est-il satisfait de la solution ?**
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- **Commentaires du client :** _____

Signature du responsable :

- **Nom :** _____
- **Date :** _____
- **Signature :** _____