

Notre Démarche de Gestion des Difficultés, Réclamations et Aléas

Atelier Création et Administration d'un site e-commerce avec Prestashop

Pour répondre à cette problématique concernant la gestion des difficultés, des réclamations et des aléas rencontrés par les parties prenantes lors de la prestation, nous avons mis en place une démarche structurée :

Étape 1 : Procédure de Gestion Documentée

Dans le cadre de notre engagement envers la satisfaction de nos parties prenantes, nous avons mis en place une procédure de gestion des difficultés, réclamations et aléas. Cette procédure est soigneusement documentée et accessible à tous.

Étape 2 : Réception des Signalements

Nous avons mis en place des canaux dédiés pour recevoir les signalements de nos parties prenantes. Vous pouvez nous contacter via une adresse e-mail spécifique, un formulaire en ligne ou une ligne téléphonique dédiée.

Étape 3 : Analyse Approfondie

Lorsque nous recevons un signalement, notre équipe dédiée analyse chaque cas avec diligence pour comprendre en détail la nature du problème. Nous classons ensuite les signalements en fonction de leur gravité et de leur impact.

Étape 4 : Communication Transparente

Nous croyons en une communication transparente. Nous informons immédiatement les parties prenantes concernées que leur signalement a été reçu et est en cours d'examen. Nous maintenons un dialogue ouvert tout au long du processus.

Étape 5 : Enquête et Résolution

Chaque signalement fait l'objet d'une enquête approfondie pour en comprendre les causes sous-jacentes. Nous travaillons ensuite à identifier des solutions appropriées pour résoudre les problèmes de manière satisfaisante pour toutes les parties prenantes impliquées.

Étape 6 : Mise en Œuvre des Solutions

Les mesures correctives nécessaires sont mises en œuvre pour résoudre les difficultés ou les réclamations. Nous assurons un suivi étroit pour garantir que ces mesures sont efficaces.

Étape 7 : Suivi et Évaluation Continue

Nous surveillons de près les mesures correctives et évaluons leur efficacité. Si nécessaire, nous apportons des ajustements pour garantir que les problèmes sont résolus de manière satisfaisante.

Étape 8 : Prévention des Récurrences

Chaque difficulté ou réclamation traitée nous enseigne des leçons importantes. Nous utilisons ces leçons pour mettre en

place des mesures préventives afin d'éviter que les problèmes ne se reproduisent à l'avenir.

Étape 9 : Rapport et Documentation

Nous conservons les détails de toutes les difficultés, réclamations et actions prises pour les résoudre dans un fichier Excel. Ces informations sont précieuses pour nos rapports internes, audits et améliorations continues.

Étape 10 : Formation et Sensibilisation

Notre équipe est formée à la gestion des difficultés et réclamations. Nous sommes tous conscients de l'importance de la satisfaction de nos parties prenantes et de la résolution proactive des problèmes.

Étape 11 : Feedback et Amélioration Continue

Nous sollicitons régulièrement les commentaires de nos parties prenantes sur notre gestion des difficultés et réclamations. Vos retours nous aident à améliorer en permanence notre processus de gestion pour mieux vous servir.