

Fiche d'Instruction *Visiteur Mécontent*

Comment recevoir un visiteur mécontent

Quand un visiteur visiblement mécontent se présente, il faut rester calme et l'accueillir de façon cordiale et chaleureuse. Il faut rester à l'écoute et surtout rester neutre.

Si le visiteur se montre agressif, le conseiller doit garder son calme et proposer à celui-ci de passer en back-office de façon à ne pas perturber la bonne marche de l'accueil.

Ne pas hésiter à faire appel à la direction ou à un autre conseiller.

Après avoir indiqué au visiteur que l'Office est engagé dans une démarche qualité, lui proposer de remplir une fiche de réclamation ou de suggestion soit sur place soit ultérieurement.

Le visiteur peut déposer sa fiche dans la boîte aux lettres ou la transmettre par courrier ou par mail.

Si le visiteur ne souhaite pas faire d'écrit, le conseiller notera la plainte dans le cahier de liaison.

Les fiches de suggestion sont en libre accès à l'accueil.

Les fiches de réclamation sont disponibles sur demande auprès des conseillers.

Les modèles sont accessibles par le réseau intranet: 10-QUALITE - L'ECOUTE CLIENT