



CAMPING MUNICIPAL LE CASTELSEC

Rue Louis Audibert

34120 PEZENAS

Campotel@ville-pezenas.fr --- www.camping-pezenas.com

Tél : 04.67.98.04.02

Fax : 04.67.90.72.47

PROCEDURE RECLAMATION CAMPING

M.Stéphane MORIN
Régisseur du Camping Campotel de castelsec
34120 PEZENAS

Pézenas, le 2022.

Madame, Monsieur

Nous avons bien reçu votre réclamation du (date) survenue sur notre camping de Castelsec.

Nous sommes désolés de cet incident et nous vous prions de bien vouloir nous excuser.

Nous tenons à vous remercier de votre confiance et à vous assurer que nous prenons des mesures auprès de notre mairie pour nous assurer que ce problème ne se reproduise plus.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature

Nous pouvons identifier 6 étapes dans la gestion de la réclamation :

1. L'écoute : L'écoute est, comme toujours dans notre métier, l'élément clé du dénouement de l'affaire. C'est aussi la phase la plus délicate car il faut bien que votre interlocuteur se rende compte que vous êtes en écoute active. Poser des questions n'envenimera pas la situation, bien au contraire.
2. La dédramatisation : La dédramatisation ne signifie surtout pas minimisation. Il est important que votre interlocuteur ressente que vous avez compris son problème et que vous souhaitez le régler. Il ne s'agit pas non plus de capitulation avec acceptation totale de la responsabilité du problème. En y réfléchissant, vous verrez que dans la plupart des cas, les deux parties ont leur part de responsabilité. Le but de la dédramatisation est d'obtenir la sympathie en montrant la vôtre. Pas de compassion, mais l'affirmation de la compréhension du problème et l'affirmation de votre entière coopération pour le résoudre.
3. La « non-justification » : La « non-justification » signifie qu'il est inutile d'expliquer à la personne qui a un problème l'a parce que vous en avez eu un également. Il s'en fiche complètement et ça se comprend !
4. La prise de notes : Il faut identifier qui fait la réclamation, qui est impliqué par le problème, depuis quelle date, qu'est ce que ça implique, etc. Sans oublier de noter les dates, les échéances, les affirmations.
5. La mise en place de l'action corrective : La mise en place de l'action corrective passe par un accord avec votre interlocuteur. En lui demandant comment il voit la situation se régler, vous posez les limites de votre intervention. Si la demande de votre interlocuteur est raisonnable, vous pourrez avoir une idée précise de la façon de régler le problème et, la plupart du temps, dans quel délai.
6. Le suivi : Le suivi, c'est tout simplement tenir ses promesses.