

Gestione dei reclami e delle non conformità

■ Argomenti trattati:

1. Definizione di reclamo, cenni normativi
2. Perché i reclami sono importanti?
3. Responsabilità da parte della Ditta certificata
4. Il Responsabile della gestione dei reclami
5. La procedura di gestione del reclamo
6. Il registro dei reclami
7. Domande e risposte

Definizione di reclamo, cenni normativi

- Una contestazione da parte di un cliente che riguarda la qualità del prodotto o una parte del processo di gestione qualità di una azienda certificata
- UNI ISO 10002:2019 - La gestione del reclamo per promuovere la fidelizzazione e la reputazione

Perché i reclami sono importanti?

I reclami forniscono indicazioni sulla qualità del prodotto

- I reclami possono indicare criticità che non sono state rilevate dal controllo qualità

I reclami fanno parte della comunicazione con i clienti

- La gestione dei reclami fa parte delle pubbliche relazioni
- I clienti insoddisfatti hanno maggiori probabilità di trasmettere la loro esperienza agli altri clienti
- Un' efficace politica di gestione dei reclami serve a fidelizzare il cliente ed a prevenire il ripetersi di problemi legati alla qualità del prodotto.
- E' necessario effettuare un monitoraggio continuo dei reclami.
- E' necessario effettuare delle formazioni mirate al personale interno (documentate) per evitare il ripetersi del problema.

Responsabilità da parte della Ditta certificata

■ Ogni azienda certificata deve avere:

- Un responsabile della gestione dei reclami
- Una procedura di gestione dei reclami
- Un registro dei reclami

■ Ogni azienda certificata è obbligata a registrare e gestire tutti i reclami

- La mancata registrazione dei reclami è una Non conformità

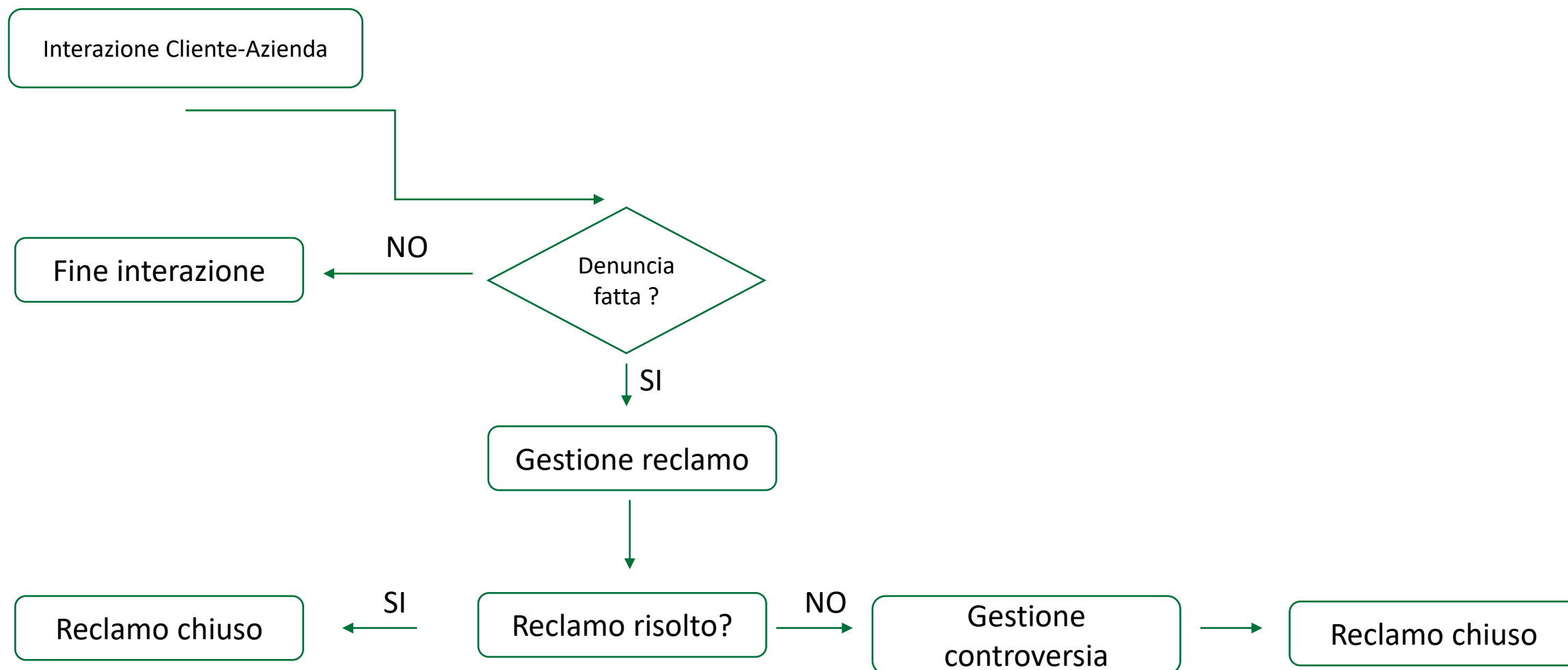
Il responsabile della gestione dei reclami

- Può coincidere con il responsabile qualità
- E' responsabile della registrazione, della gestione, della documentazione e del monitoraggio dei reclami dei clienti
- Documenta le azioni correttive e preventive adottate a seguito dei reclami

La procedura di gestione del reclamo

- Punti chiave della gestione del reclamo:
 - Ricezione del reclamo
 - Conferma di ricezione al reclamante
 - Processo di raccolta delle informazioni
 - Processo di individuazione delle misure correttive o preventive da attuare
 - Comunicazione al reclamante della decisione sul reclamo

La procedura di gestione del reclamo



Il registro dei reclami

Codice univoco	Data ricezione	Nome cliente	Motivo del reclamo	Richiesta del cliente	Gestione reclamo	Risoluzione reclamo
01-23						
02-23						
03-23						
04-23						

Domande e risposte:

- Quando è possibile coinvolgere l'Organismo di Certificazione nella risoluzione del reclamo?
- Quale è la differenza tra gestione del reclamo ed accordo commerciale col cliente?

Grazie per l'attenzione

