

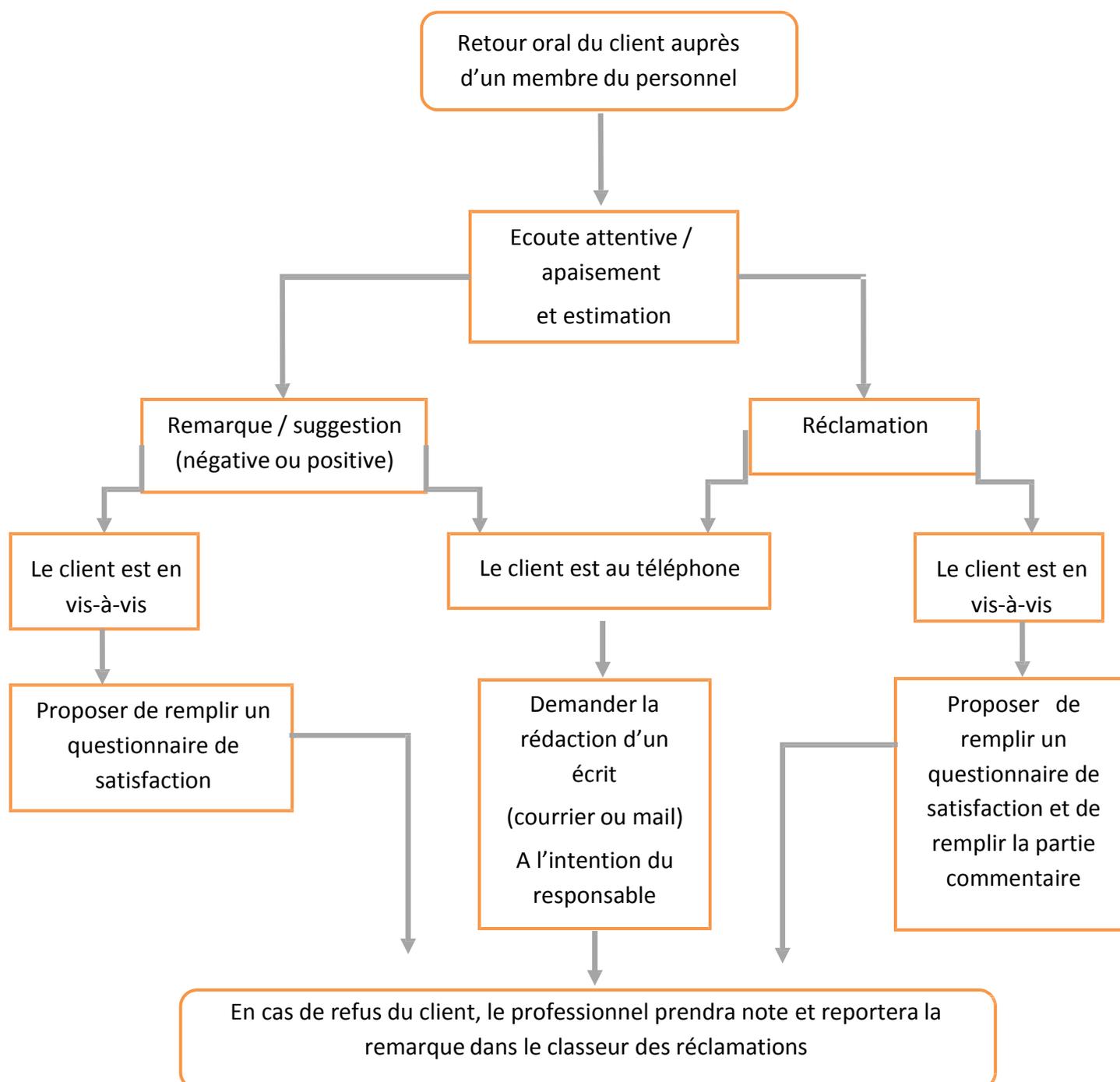
## Fiche Ressource n°5 Procédure pour le traitement des réclamations

Source : Agence Départementale de Développement Touristique Vaucluse Tourisme

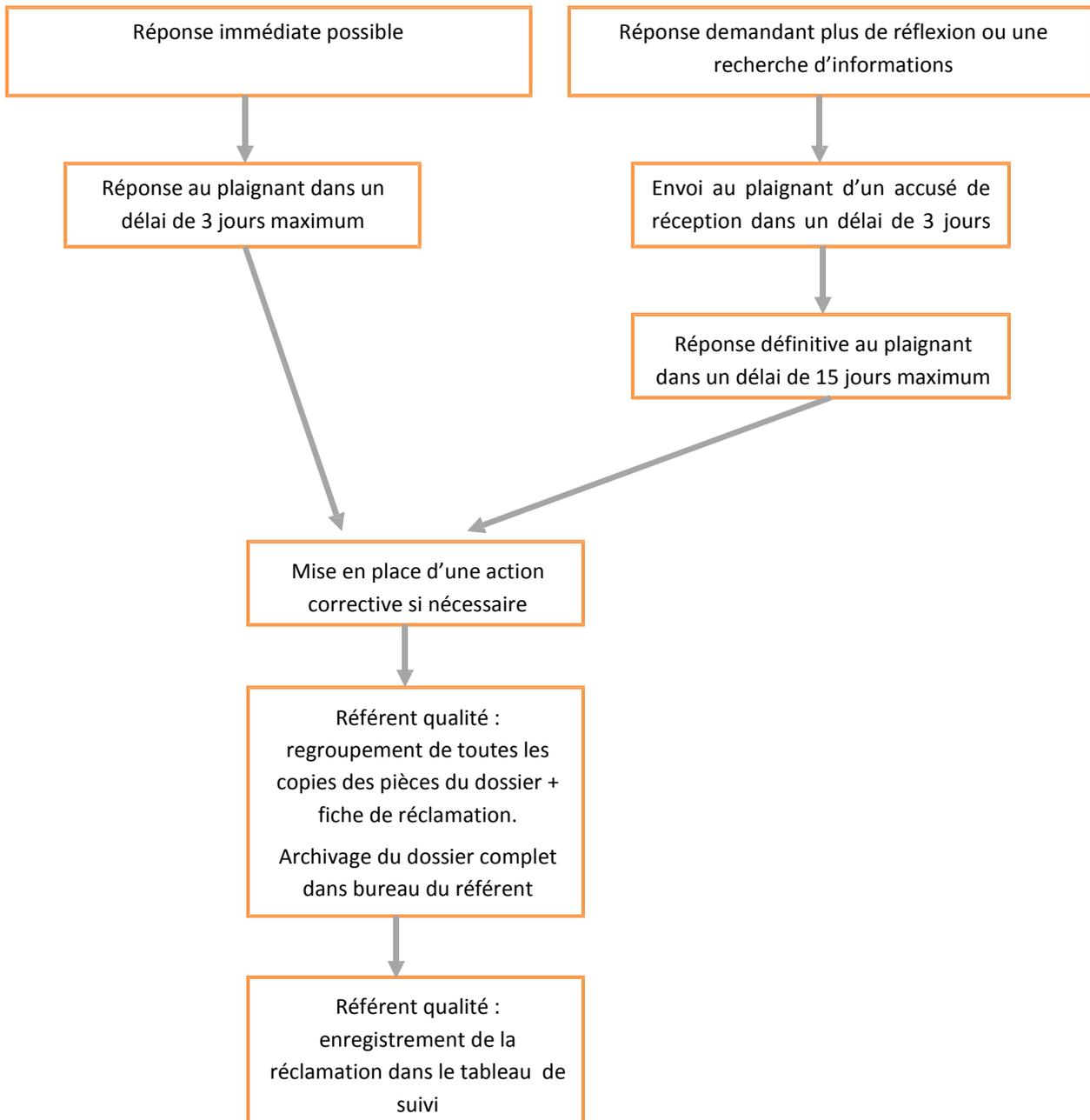
Date mise à jour : 17/01/17

**Objectif** : Collecter la satisfaction des clients quant aux services rendus par l'établissement et la traiter dans un souci d'amélioration (exemple de procédure à adapter si besoin).

### 1. Collecte des réclamations



## 2. Traitement de la réclamation



Toutefois, en cas de litige grave, aucun courrier ne pourra partir au client sans une validation de la direction.

Pour plus d'informations sur QUALITE TOURISME™ en Alsace, vous pouvez contacter :  
Charline Delhaultal au 03 88 15 45 87 ou [qualite.tourisme@adt.alsace](mailto:qualite.tourisme@adt.alsace)