

Gestion des réclamations

AUTO ÉCOLE PASSION

CONDUITE

1- Une réclamation est émise par un client, un stagiaire, un financeur, ... Elle peut être :



téléphonique



électronique



physique

2- Elle est ensuite notée sur une main courante (cahier) qui élabore la définition du besoin :

- Date
- Interlocuteur (client)
- Contexte de la demande
 - Réclamations
 - Demande d'information
 - Requêtes

Dans la majorité des cas, elle est traitée et solutionnée immédiatement.

3- Lorsqu'il s'agit d'une réclamation qui nécessite un traitement particulier et/ou différé :

- Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client.
 - Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
 - Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.
- Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.
- Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
 - A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives identifiés dans le plan d'amélioration