Plan de Gestion des Réclamations de l'Auto-école du Griffon

Ce plan décrit la procédure à suivre en cas de réception d'une réclamation, afin d'assurer un traitement efficace et conforme aux exigences.

1. Enregistrement des Réclamations

Toute réclamation doit être consignée dans un registre dédié. L'enregistrement doit inclure les informations suivantes :

- Nom du client
- Date de réception de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service concerné
- Intervenants externes (le cas échéant)
- Personnes visées par la réclamation

2. Accusé de Réception

Un accusé de réception doit être envoyé au client dans un délai de 10 jours suivant la réception de la réclamation, à moins qu'une réponse immédiate ne puisse être fournie. La date d'envoi de l'accusé de réception doit être enregistrée dans l'outil de suivi des réclamations, et le traitement de la réclamation doit être suivi dans les délais impartis.

3. Traitement et Réponse à la Réclamation

Le client doit être tenu informé de l'avancement du traitement de sa réclamation. Une réponse doit lui être fournie dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, la réponse doit clairement indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne chargée de répondre à la réclamation doit posséder les qualifications et l'habilitation nécessaires, notamment :

- Une connaissance approfondie des produits, services et contrats concernés.
- L'habilitation requise pour la signature des courriers et la validation des gestes commerciaux.

La date de la réponse et le contenu de celle-ci, ainsi que les éventuels dysfonctionnements identifiés, doivent être consignés dans l'outil de suivi des réclamations.

4. Amélioration Continue

L'analyse des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés doit permettre de définir et de mettre en œuvre des actions correctives visant à améliorer nos pratiques professionnelles et à prévenir la réapparition des problèmes.

Auto-école du Griffon 9 route de Nimes 30730 Saint Mamert du Gard
Siret : 52931355300016
Agrément: **E2103000030**