

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

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.

Répondre à la réclamation

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. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

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.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.



FICHE DE RÉCLAMATION CLIENT

(Critère 7.4)

L'auto-école CESTOR Nathalie est engagée dans le dispositif qualité national.

Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations. Si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfaits de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche de réclamation dûment complétée à l'adresse suivante :

AUTO-ECOLE CESTOR NATHALIE
Croix Mission – N° 4988
97212 SAINT-JOSEPH

Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais (délai moyen 5 jours ouvrés à réception de votre réclamation)

Date de la réclamation :/...../20.....

Nom, prénom :

Adresse :

.....

Code postal : Ville :

Téléphone :

Adresse E-mail :

Prestation réalisée :

Date de la prestation :/...../20.....

Objet de la réclamation :

Détail de la réclamation :

.....

.....

Cadre réservé à la direction Auto-école CESTOR NATHALIE

Date de réception	N° réclamation	Réponse apportée