

Procédure des gestions des réclamations

1 Formaliser les réclamations client	=	Noter dans le registre des réclamations et prévenir le responsable	Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment si la demande ne peut être immédiatement satisfaite. (cela ne concerne pas les cas contraire aux bons usages). Si il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.
2 Confirmer au client la prise de compte de sa réclamation	=	Il est important de confirmer au client la prise en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement. Vous pouvez également lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer.	
3 Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation	=	Le traitement pouvant parfois nécessiter une expertise. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 10 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le client est << satisfait >>.	
4 Clôturer la réclamation	<u>régulièrement</u>	Analyser les causes des réclamations et Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse. Pourquoi?	Décider d'éventuelles actions de progrès Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

La clôture n'intervient que quand on a la confirmation par le client que tout est OK

3.4 Etablir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves de prévenir les abandons :

Afin de favoriser l'engagement des élèves nous avons à disposition, le planning prévisionnel des leçons de conduite sur plusieurs semaines, le suivi avec une grande précision de sa préparation ETG (ENPC), un suivi ETG pour une préparation au bureau avec fiche individuelle.

Afin de prévenir les abandons nous effecturons cette demande, par une relance téléphonique, ou par lettre AR.