

# **AUTO-MOTO ÉCOLE CCB**

## **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

### **Réception d'un réclamation**

La Réception d'une réclamation peut se faire par différents moyens :

- Au bureau par communication orale
- Par téléphone
- Par E-mail

Après étude de la réclamation en fonction de son importance, nous informons la direction en précisant :

- Le nom de la personne émettrice
- La date de réception de la réclamation
- L'origine de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- La personne désignée responsable
- Le suivi

### **Accuser réception de la réclamation :**

Nous disposons de 7 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

### **Répondre à la réclamation :**

Le responsable de l'action mentionnée dans le registre devra tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre en fonction du délai de mise en œuvre de l'action d'amélioration concernée.

Le responsable en question est garant de la mise en œuvre et de la clôture de l'action.