

## DECRIRE LES MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL : 0632864205@orange.fr

Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la réclamation :

.....  
.....  
.....  
.....

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil

- Organisation des cours

- Qualité des leçons

– Ponctualité

– Entente avec l'enseignant

– Autres à exprimer ci-dessus

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subit ce désagrément :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ? :

.....  
.....  
.....  
.....

Date du dépôt de la demande : .....

Date du fait de la réclamation : .....

Fait à : .....

Le : .....

Signature : .....

AUTO ECOLE LE CRENEAU

5 place du marché

34490 LIGNAN SUR ORB

E0203404310

## **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.

### **Perform our professional practice**

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