

7.4 gestion des réclamations

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.

Le registre se trouve à l'auto-école à l'accueil.

Accuser réception de la réclamation

Nous mettons 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

La réclamation va être traitée le plus rapidement possible, une semaine au maximum.

Si nous le pouvons nous allons nous entretenir aussitôt avec nos candidats pour trouver une solution. Dans la semaine qui suit nous nous engageons à répondre à la clientèle.

Si la réclamation est d'ordre pédagogique, les enseignants vont s'entretenir avec le candidat sur une solution à trouver. Si l'élève est mineur l'entretien pour trouver une solution sera aussi avec les parents.

Si la réclamation est d'ordre administrative c'est notre secrétaire qui proposera une solution au candidat et à ses parents s'il est mineur.

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.

Notre petite structure familiale nous permet d'échanger rapidement entre nous afin de trouver rapidement une solution et surtout de faire évoluer notre façon de faire si besoin