

Plan de gestion des réclamations

I. Identification d'une réclamation client

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.

II. Enregistrement d'une réclamation client dans l'ordinateur de l'agence.

Toute réclamation écrite ou orale est enregistrée dans l'ordinateur par la personne recevant la réclamation avec remise au responsable qualité de toutes les pièces justificatives (s'il y a lieu)

III. Confirmer au client la prise de compte de la 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.

IV. Traiter la réclamation

Le traitement peut 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 15 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans les bureaux de l'établissement. En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur

V. Analyse des réclamations clients

Un bilan des réclamations reprenant le nombre de réclamations est réalisé mensuellement par le responsable des relations clients.

Formulaire de réclamation

A retourner à : **AUTO ECOLE EUROPERMIS 56 AVENUE PAUL VALERY 95200 SARCELLES**

Identification de la personne déposant une réclamation :

Je soussigné (nom, prénom)

Concerne l'élève (nom, prénom)

Expression explicite de votre réclamation :

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

Objet(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :

- | | | |
|---|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Ponctualité des rendez-vous | <input type="checkbox"/> Autres |
| <input type="checkbox"/> Organisation des cours | <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant | |
| <input type="checkbox"/> Qualité des leçons | <input type="checkbox"/> Raisons financières | |

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

- Permanents Ponctuels

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure...)

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

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

- Oui Non

Si OUI, veuillez préciser par quels moyens (lettre, téléphone) et à quelle occasion (date) :

.....
Date de réception : Date de la réclamation :

L'établissement tampon et signature (Précédée de la mention manuscrite) « **Bon pour réception** »

Signature de l'élève ou du représentant légal (Précédée de la mention manuscrite) « **Bon pour réclamation** »