



## Procédure : Traitement des réclamations

<b>Service concerné : Tous les collaborateurs</b>			
<b>Responsable : Éric Astrologi, gérant</b>			
<b>Date de création :</b> 30/09/2019	<b>Auteur :</b> Eric Astrologie	<b>Modifié le :</b>	<b>Modifié le :</b>

### ✓ Objectifs

S'assurer que l'auto-école de l'Arnède dispose d'une procédure simple, efficace et transparente en vue du traitement rapide des réclamations formulées par nos clients. Chaque réclamation orale ou écrite doit être enregistrée et traitée

### ✓ Logigramme

#### Traitement des réclamations

Moniteurs auto-école	Secrétariat	Direction
<b>ETAPE 1</b> <i>Réception de la réclamation (mail, oral, courrier, téléphone)</i>		
	<b>ETAPE 2</b> <i>Enregistrement de la réclamation</i>	<b>ETAPE 3</b> <i>Réception de l'information sur la réclamation</i>
		<b>ETAPE 4</b> <i>Concertation et préparation D'un projet de réponse</i>
	<b>ETAPE 5</b> <i>Transmission de la réponse à la réclamation à l'intéressé et au destinataire. 1<sup>er</sup> retour au client sous un délai de 3 jours ouvrés</i>	
	<b>ETAPE 6</b> <i>Fermeture de la réclamation et archivage</i>	
<b>ETAPE 7</b> <i>Recueil des réclamations et réponses consultables à l'auto-école par les collaborateurs</i>		