

LA BONNE CONDUITE

91090 LISSES

E0201106870

## GETION DES RECLAMATIONS

Notre plan de gestion décrit les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes. Il permet de recueillir, traiter, solutionner et informer le public. Il est disponible sur le site internet de l'auto-école.

### **Plan de gestion des réclamations**

*En cas de réclamation,*

#### **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, prestation visée 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.

prise de rdv au bureau puis si possible rdv dans la voiture avec élève (parent si besoin) et le professionnel.

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 , du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Anne, Lucille slad

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 tout mettre en œuvre afin de trouver une solution.

LA BONNE CONDUITE

