



**Critère 7.4**  
**Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes**

Les réclamations sont réceptionnées dans notre boîte mail : [auto-ecole-action@orange.fr](mailto:auto-ecole-action@orange.fr)  
Nous garantissons le traitement et la réponse adéquat dans les 72h de la réception du courriel de réclamation.

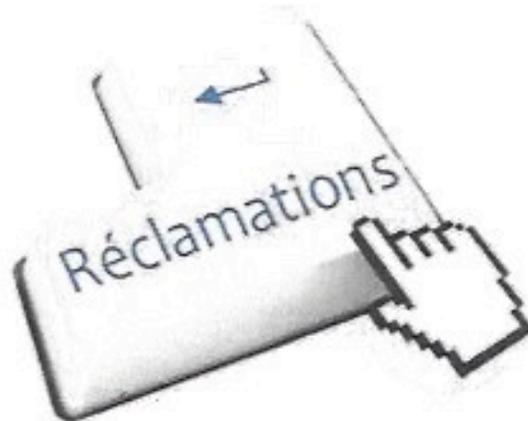
**Description des modalités du traitement des réclamation :**

1. Prendre chaque réclamation au sérieux
2. Identifier la plainte de celle-ci
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs
4. Proposer une action corrective
5. Fixer une échéance réaliste
6. Agir correctement
7. Informer le client et prendre en compte ses remarques
8. Conclure

Modèle affiché à l'accueil:

**Vous souhaitez faire une réclamation ?**

Envoyez-la-nous par courriel : [auto-ecole-action@orange.fr](mailto:auto-ecole-action@orange.fr)



**Traitement et réponse assurées dans les 72h de la réception.**

La direction