

Traitement des Réclamations

Critère 7.4



Les réclamations sont réceptionnées dans notre boîte mail :
autoecole.prevention@gmail.com

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 :

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