



Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Lars auto école est dans une démarche Qualité.

Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de nos offres et de nos

services. Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

Nous vous invitons donc à renseigner cela et à le renvoyer par mail à l'adresse suivante : [lars.autoecole@gmail.com](mailto:lars.autoecole@gmail.com)

Processus de traitement des réclamations

1. Identifier la réclamation.

Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées.

Identifier clairement la personne qui fait une réclamation (nom, fonction téléphone, courriel, adresse) ainsi

que l'objet de la réclamation

2. Prendre contact immédiatement (courrier, email, téléphone) et proposer éventuellement un rendez-vous.

3. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier

4. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités

5. Agir concrètement en apportant la réponse promise

6. Informer le client du suivi

7. Clôturer la réclamation avec l'accord du requérant.

8. Inscrire le déroulement de la réclamation dans le tableau prévu à cet effet.