

MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

L'auto-école LAVARENNE est dans une démarche qualité, dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations en continu afin d'améliorer en continu la qualité de nos offres et nos services.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, c'est la raison pour laquelle nous vous invitons à nous en faire part à l'adresse électronique suivante :
infos@aelavarenne.fr

1. Identifier la réclamation :
 - Cela passe par l'observation, le questionnement et l'écoute afin d'identifier les réclamations non exprimées.
 - Identifier clairement la personne qui fait la réclamation (Nom, Fonction, Téléphone, courriel, adresse, etc...) ainsi que l'objet de la réclamation.
2. Prendre immédiatement contact soit par mail, courrier, téléphone et proposer un rendez-vous.
3. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème dans le but d'y remédier.
4. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités
5. Agir concrètement en apportant la réponse annoncée
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.

