

AUTO-ECOLE TCM

222 route de Fareins 01480 CHALEINS

T : 09 51 38 13 80

Agrément : E05 001 03940

Déclaration d'activité enregistrée N°820010122201

TVA intracommunautaire FR 71 490149200 00019

Siret : 490 149 200 00035

SAS Capital 40 000€



PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

FORMALISER LES RECLAMATIONS CLIENTS

- ☐ Noter dans le registre des réclamations
- ☐ Prévenir le responsable

toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment lorsque la demande ne peut être

Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation

Il est important de confirmer au client la prise en compte pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement. Vous pouvez même lui montrer le registre voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer

Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou tout autre étude. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le client est « satisfait »

CLOTURER LA RECLAMATION

La clôture n'intervient que lorsqu'on a confirmation par le client tout est OK

PUIS REGULIEREMENT

Analyser les causes de réclamations

Essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse. Par exemple par les « pourquoi ? » Cette analyse peut être notée

Décider d'éventuellement action de progrès

Les actions décidées sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes ne se reproduisent plus

O
B
J
E
C
T
I
F

1
5

J
O
U
R
S

AUTO – ECOLE TCM CHALEINS

FICHE SIGNALETIQUE N°.....

De quoi s'agit-il ?

☐ Suggestion d'amélioration

☐ Réclamation client

☐ Problème stagiaire

☐ Non-conformité d'une formation

☐ Demande modification de documents

☐ Autre

Nom, date et lieu de la formation (le cas échéant) :

Que proposez-vous ?

Qui êtes- vous ?

☐ Elève d'une formation

☐ Parent d'élève en formation

☐ Employeur

☐ Personnel de l'école de conduite

☐ Financeur pôle Emploi/Région

☐ Autre :

Nom, Prénom :

Mail :Téléphone :

Date d'émission :

Merci de transmettre ce document au Responsable de l'Agence

Description du traitement :

Auteur du traitement :en date du :

Y a -t-il besoin d'une action corrective ? ☐ non

☐ oui, N° Plan d'Action :