



Auto Ecole TCM

8 Grande Rue
01600 TREVOUX
Agrément : E0400103870
tel : 09.54.24.05.81
Siret : 490 149 200 00019

PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

O
B
J
E
C
T
I
F

1
5

J
O
U
R
S

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 la 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 à confirmation par le client tout es OK

ANALYSER LES CAUSES DE RECLAMATIONS

Essayer d'aller « plus loi » 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

PUIS REGULIEREMENT