

**Auto-Ecole COLBERT**

427, Rue Gabriel Peri - 92700 COLOMBES

☎01.47.80.48.43 – ✉[Colbert92700@hotmail.fr](mailto:Colbert92700@hotmail.fr) – <https://auto-ecole-colbert.fr/>Siret : 394 163 851 000 14 - Code APE : 8553Z - RCS NANTERREN° Agrément : A0209257360N° d'Activité Professionnel : 11922444792**PROCESS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

PHASES	DÉROULEMENT
Identifiez et enregistrez la réclamation	<p>Réception par courrier ou mail de la plainte, transféré au gérant de l'établissement. À ce stade, l'objectif est de <b>recupérer le maximum d'informations pour identifier le problème</b> du client.</p> <p>Provenance de la plainte, le motif, etc. Une réclamation n'est pas forcément justifiée.</p> <p>Recensement, enregistrement, de la réclamation dans le registre des réclamations et assurance de sa prise en charge.</p>
Accusez réception de la réclamation (48H)	<p>Minimum 48h suivant la réception de la réclamation, accusez réception par écrit de la plainte auprès du client concerné, par mail ou par courrier.</p> <p>Informations des démarches amorcées pour régler son problème.</p>
Évaluez la réclamation et enquêtez en interne	<p>Investigation interne pour comprendre les causes de la réclamation. Découvrir l'origine du problème, permet de le corriger. Estimez son niveau de gravité.</p> <p>Selon le poids de la réclamation, amorcez une action corrective immédiate ou non auprès du client concerné.</p> <p>Identifiez s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres usagers sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.</p>
Répondez au client (sous 10 jours minimum)	<p>Analyse de la plainte : achevée, informez votre usager du traitement ou non de sa plainte.</p> <p>Si une non-conformité est identifiée réellement, l'usager sera informé de la ou les cause(s) du problème. Actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement.</p> <p>Si recours favorable, dédommagement du client. Prévoir une compensation commerciale en fonction de la gravité de la plainte.</p>
Suivez le traitement des réclamations	Menez des actions correctrices en interne.

Médiation de la  
consommation et patrimoine

12, square Desnouettes 75015 Paris