



AUTO MOTO BATEAU ECOLE J.IBOS
8 Boulevard Nelson Mandela
97300 Cayenne
Secretariat.ibos@orange.fr
<https://autoecoleibos.fr>

FORMULAIRE DE RECLAMATION

NOM : Email :

Prénom : Téléphone :

Objet de la réclamation :

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Qualité des leçons
- ☐ Entente avec l'enseignant
- ☐ Organisation des cours
- ☐ Ponctualité
- ☐ Autres :

.....
.....
.....

Veuillez préciser la période, la date :
.....

En avez-vous déjà discuté avec un autre membre du personnel ?
.....
.....

Date du dépôt de la demande :

Fait à CAYENNE le

SIGNATURE :

MODALITES DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Prendre chaque réclamation au sérieux. Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées.
2. Identifier :
 - a. la personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
 - b. le produit ou le service précis concerné,
 - c. l'objet de la réclamation,
 - d. soi-même auprès du client.
3. Reformuler ce qui a été compris. Dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.
4. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
5. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
6. Agir concrètement en apportant la réponse promise.
7. Informer le client du suivi.
8. Conclure, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.

LA DIRECTION