|  |
| --- |
| **Plan de gestion des réclamations** |

1. **Identification d’une réclamation client**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l’objet de la réclamation : le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

1. **Enregistrement d'une réclamation client dans l'ordinateur de l'agence.**

Toute réclamation écrite ou orale est enregistrée dans l'ordinateur par la personne recevant la réclamation avec remise au responsable qualité de toutes les pièces justificatives (s’il y a lieu)

1. **Confirmer au client la prise de compte de la réclamation**

Il est important de confirmer au client la prise en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement.

1. **Traiter la réclamation**

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 15 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Elle peut être suivie d’un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans les bureaux de l’établissement. En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n’a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur

1. **Analyse des réclamations clients**

Un bilan des réclamations reprenant le nombre de réclamations est réalisé mensuellement par le responsable des relations clients.

|  |
| --- |
| **Formulaire de réclamation** |

A retourner à : **AUTO ECOLE EDOUARD 51, AVENUE EDOUARD VAILLANT 93500 PANTIN**

**Identification de la personne déposant une réclamation :**

Je soussigné (nom, prénom) ……….……………………………………………………………

Concerne l’élève (nom, prénom) …………………………………………………………………..

**Expression explicite de votre réclamation :** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Objet(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :**

* Qualité de l’accueil
* Organisation des cours
* Qualité des leçons
* Ponctualité des rendez-vous
* Entente avec l’enseignant
* Raisons financières

* Autres

**Les désagréments que vous subissez sont-ils :**

* Permanents
* Ponctuels

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure…)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Avez-vous déjà pris contact avec l’exploitant pour lui préciser vos réclamations ?**

* Oui
* Non

Si OUI, veuillez préciser par quels moyens (lettre, téléphone) et à quelle occasion (date) :

..…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… Date de réception : Date de la réclamation :

**L’établissement** tampon et signature (Précédée de la mention manuscrite) **« Bon pour réception »**

**Signature** de l’élève ou du représentant légal (Précédée de la mention manuscrite) **« Bon pour réclamation »**