

GESTION DES RECLAMATIONS

Présentation

L'auto-école Jeanine est soucieuse d'offrir à ses clients un service de qualité quant à la gestion des réclamations.

En cas de réclamation le client doit dans un premier temps s'adresser à notre école de conduite. En second recours, il peut s'adresser au Médiateur du CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION :

- Sur son site internet : <http://cnpm-mediation-consommation.eu>
- Ou bien par voie postale à : CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION 27, avenue de la libération, 42400 Saint-Chamond

Registre des réclamations

Il est tenu un registre unique permettant de regrouper les réclamations ainsi que tous documents en lien avec chaque réclamation.

Méthodologie

Ouverture du dossier de réclamation

Toute réclamation doit se faire par écrit (soit par mail soit par courrier RAR). La réclamation exprimée par le client doit impérativement être transférée au responsable de la société qui sera tenu de la traiter notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite.

Chaque nouvelle réclamation est consignée dans un dossier regroupant toutes les réclamations. Sont reprises dans ce dossier toutes les correspondances avec le client ou d'autres intervenants au sujet de la réclamation.

Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation

Il est important de confirmer au client la prise en compte de sa réclamation pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement, penser également à l'informer régulièrement sur le statut de sa réclamation (reçue, en traitement, en analyse...).

Analyse de la réclamation

Une analyse permet de déterminer la légitimité, la gravité et le domaine de la réclamation pour en faciliter le traitement. A l'issue de l'analyse, la réclamation pourra être acceptée et transmise au service compétent ou refusée.

Traitement de la réclamation

La réclamation est examinée dans le but d'apporter une solution. Toute réclamation ouverte devra obligatoirement faire l'objet d'un premier retour au client sous un délai de 7 jours ouvrables hors congés. Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou tout autre étude. Si une solution ne peut être

efficace dans les 7 jours ouvrables hors congés, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action.

Une fois la solution trouvée, celle-ci est proposée au client pour validation. Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 8 jours est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant. Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise.

Clôture de la réclamation

Si le client est satisfait de la solution, la réclamation est alors clôturée. Dans le cas contraire, le refus de la solution proposée doit faire l'objet d'une nouvelle réclamation par écrit (soit par mail ou courrier RAR).

Auto-école Jeanine

sarljeanine@gmail.com

44, route d'Éaunes
31600 Muret
N°d'agrément :1803100120

96 centre commercial le fleuriat
31860 Labarthe/Lèze
N°d'agrément : 2003100010