

MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

RECEPTION D'UNE RECLAMATION :

L'auto-école peut recevoir des éventuelles réclamations :

- Par téléphone au 02.38.62.12.00
- Par mail soltanicestpermis@wanadoo.fr
- Au directement à l'agence

Dès que nous avons une réclamation (écrite ou orale) nous la renseignons dans notre registre 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 personnes visés par la réclamation.

Nous prévenons le responsable.

Si la demande ne peut pas être immédiatement satisfaite nous gardons une trace de la demande et nous la joindrons à la réclamation.

L'ensemble des échanges écrites sont conservés dans un dossier libellé « réclamation ».

ACCUSER RECEPTION DE LA RECLAMATION :

Il est important de confirmer à notre client la prise en compte de sa demande pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement.

Nous traiterons la demande dans les plus brefs délais.

Si la demande ne peut pas être immédiatement satisfaite, nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client.

REPENDRE A LA RECLAMATION :

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation pour lui indiquer l'état du traitement, garder une trace de cette action et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

PERFORMER NOTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE :

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Il faut essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse.

Il faut identifier les raisons les plus importantes et pertinentes ayant provoquées la défaillance pour aboutir à la cause principale.

Une fois les causes identifiées, il faut proposer des solutions efficaces et définitives et décider d'éventuelles actions de progrès. Les actions décidées sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.