

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre tableau de suivi des réclamations en précisant : la date de la réclamation, le nom du client, l'objet de la réclamation, le contrat, les causes et problèmes constatés.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation 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).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation puis lorsque le dossier est clôturé, la date de clôture.

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.

Pour toute réclamation, nous écrire via ce formulaire :

<https://www.auto-ecole-chalon-71.com/contact.html>

OU

par mail à l'adresse suivante : responsableaeroche@gmail.com (indiquer "réclamation" en objet)

