



AUTO ECOLE DU TROU D'EAU

15 C ROUTE DU TROU D'EAU

97434 LA SALINE LES BAINS

0262247886 0693458133

autoecoledutroudeau974@gmail.com

<https://www.autoecoledutroudeau.re>

GESTION DES RECLAMATIONS

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement écrit ou verbal, justifié ou non, de l'un de nos élèves ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service, une personne ou une prestation de l'auto-école et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Nom / Prénom	
Coordonnées	
Date	
Objet	

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.

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 ainsi que les dysfonctionnements identifiés. (cahier mis à jour à l'agence).

Performer notre pratique professionnelle

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