**CRITERE 7.4**

DECRIRE LES MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL

NOM ADRESSE – CP - VILLE

N° siret – N° d’agrément

Téléphone – Mail : - Site

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subit ce désagrément :

…………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

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

Avez-vous déjà pris contact avec l’exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui

préciser les

réclamations ? :……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

Date du dépôt de la demande : …………………………………………………………

Date du fait de la réclamation : ………………………………………………………… Fait à : ……………………………………………………………………………………………. Le : ………………………………………………………………………………………………… Signature : ………………………………………………………………………………………...

Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l’élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la

réclamation : ………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………....

Objet de votre réclamation :

O - Qualité de l’accueil O - Organisation des cours

O - Qualité des leçons O – Ponctualité

O – Entente avec l’enseignant O – Autres à exprimer ci dessus

FORMULAIRE DE RECLAMATION

**Article 1 – Domaine d'application**

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client, Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, Il engage l'image de

**Article 5 - Prise en charge**

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi.

**Article 6 – Délai de réponse**

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, NOM DE LA SOCIETE tient informé le client du déroulement du traitement de sa

l'entreprise. Par

ailleurs,

l'analyse

des

les

réclamations permet

d'identifier

manquements et pratiques inadéquates en

matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de NOM DE LA SOCIETE

**Article 2 – Définition :**

Une réclamation est une

mécontentement d'un

déclaration

actant le

réclamation

particulières

ainsi

que

les

le

circonstances

client envers

un

expliquant

retard

ou

professionnel, Une demande de service ou de

prestation, une demande d'information, de

l'impossibilité de donner une justification rapide

doivent être mentionnés dans la réponse

**Article 7 – Réponse**

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivi d'un rendez vous entre le client et le chargé de la réclamation dans l'auto école, En cas de rejet ou de refous 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

**Article 8 – Archivage**

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation

**Article 9 – Archivage**

clarification ou une demande

une réclamation

**Article 3 – Grand principe**

d'avis

n'est

pas

Si un client manifeste d'une quelconque façon

un

désagrément

qu'il

aurait

subi,

tout

collaborateur de NOM DE LA SOCIETE doit faire

face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience, Le collaborateur en informe la direction dans les meilleurs délais, Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, Chaque réclamation doit

être consignée et des mesures

sont mises en place rapidement.

**Article 4 – Faire une réclamation**

de

traitement

La

réglementation

impose

d'identifier les

manquements et les mauvaises pratiques en

matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto école. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'auto école qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices mise en œuvre.

Plusieurs moyens sont mis à votre

pour réaliser votre réclamation :

disposition

-

Réceptionner une demande de réclamation

à l'accueil d’un des bureaux de NOM DE LA SOCIETE

Télécharger sur la page du club rousseau - NOM DE LA SOCIETE la demande de réclamation

peut être transmise par l'auto école par

-

Elle

courrier ou mail.

NOM ADRESSE – CP - VILLE

N° siret – N° d’agrément

Téléphone – Mail : - Site