

Procédure de traitement des réclamations

J	Réception d'une réclamation	Lorsque nous recevons une réclamation, il est renseigné dans notre registre des réclamations 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 intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	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.
J + 2 MOIS	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 au sein de l'entreprise doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) 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.

Auto-école **TOUS TES PERMIS**

Siège social - 04 Rue Marcel Sembat - 78270 Bonnières - Sur - Seine

Siret : 88262734200018 - APE 8553Z

Enregistré auprès du préfet de Région sous le N° d'activité 11788463278. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Organisme de formation certifié pour les actions de formation

Tél : 06 52 20 60 11 - mail : hello@toustespermis.fr




TOUS TES PERMIS

SUIVI	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.
--------------	--	---

Réception de la réclamation

Qu'est-ce qu'une réclamation ? Une réclamation est une « *déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel* ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif).

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.  **Renseigner le registre des réclamations :**

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein de l'entreprise. Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : 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 visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Sous 10 jours à compter de la réception de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai,
- soit accuser réception au client de sa réclamation ; à cette occasion, il convient d'informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre.

Auto-école TOUS TES PERMIS

Siège social - 04 Rue Marcel Sembat- 78270 Bonnières - Sur - Seine

Siret : 88262734200018- APE 8553Z

Enregistré auprès du préfet de Région sous le N° d'activité 11788463278. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Organisme de formation certifié pour les actions de formation

Tél : 06 52 20 60 11 – mail : hello@toustespermis.fr