



Traitement des réclamations

Cette procédure a pour objectifs de définir les différentes étapes de réception, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations afin de garantir une réponse rapide, efficace, satisfaisante et aussi d'améliorer nos procédures internes.

Celle-ci s'applique à l'ensemble des réclamations formulées par les clients, les financeurs, les partenaires. Plus globalement, toutes les personnes qui sont amenées à être en lien avec l'auto-école. Ces réclamations peuvent être transmises par téléphone, mail, courrier ou encore le formulaire remis sur demande au bureau de l'auto-école.

Toutes les réclamations sont prises en compte avec écoute, courtoisie et professionnalisme.

Nous recueillons diverses informations tels que le nom et les coordonnées du demandeur, la date, l'objet de la réclamation, la description de la problématique...

À la réception de cette réclamation, un mail est envoyé au demandeur afin de lui indiquer que sa réclamation a bien été prise en compte et va être traitée.

Une fois reçu la réclamation et consignée dans le tableau à cet effet. La personne en charge du traitement de la réclamation étudie l'origine du problème, vérifie les informations fournies, consulte les personnes concernées, identifie les causes de la réclamation. Si besoin, le demandeur est contacté pour recueillir davantage d'informations.

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition afin de fournir une solution adaptée en fonction de la situation et dans les meilleurs délais.

Une fois qu'une décision est prise. La solution proposée est claire, courtoise, compréhensible, personnalisée et communiquée dans un délai raisonnable.

Enfin, la réclamation est clôturée lorsqu'une réponse a été apportée au client, que la solution a été mise en œuvre et que les actions nécessaires ont été enregistrées. Tout le déroulement de cette procédure est soigneusement consigné dans le tableau à cet effet.

À l'issue d'une réclamation, nous analysons le tableau qui recense l'ensemble des réclamations afin d'identifier des problèmes récurrents et de mettre en place des actions correctives ou préventives. Cela nous permet d'améliorer continuellement la qualité des prestations et la satisfaction client.