

## PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Nom et adresse de l'école de conduite :

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans le souci de pérenniser notre auto-école.

Aussi allons-nous suivre ses quelques conseils :

- 1) Mettre à disposition des candidats tout moyen de porter réclamation :
  - Carte de visite pour avoir numéro de téléphone et adresse mail de l'auto-école,
  - Page internet de l'établissement.
- 2) Traiter la réclamation du client afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations :
  - Nous devons agir rapidement face à la demande ou noter sur le cahier de suivi pour que cette demande ne soit pas oubliée et puisse être traitée dans la journée,
  - Nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail,
  - Nous devons rappeler nous-même le candidat dès qu'une solution est trouvée et la confirmer par mail si nécessaire,
  - Nous devons aviser les parents du problème rencontré si le candidat est mineur.
- 3) Nous devons assurer et rassurer de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle.
- 4) Nous devons programmer des réunions régulièrement pour prendre le temps de discuter des problèmes rencontrés,
- 5) Nous devons Analyser les causes des réclamations,
  - Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse.
  - Pourquoi?
  - Décider d'éventuelles actions de progrès, les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.
- 6) Nous devons clôturer la réclamation, cette clôture n'intervient que lorsque on a la confirmation par le client que tout est OK