



Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner 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.

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.

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.

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.





FICHE SIGNALETIQUE N°.....

De quoi s'agit-il ?

Suggestion d'amélioration Problème

stagiaire

Demande modification de documents

Réclamation client

Non-conformité d'une formation

Autre

Nom, date et lieu de la formation (le cas échéant) :

Que proposez-vous ?

Qui êtes-vous ?

Elève d'une formation

Parent d'élève d'une formation

Employeur

Personnel de l'école de conduite

Financier France Travail/Région

Autre :

Nom, Prénom :

Mail : Téléphone :

Date d'émission :

Merci de transmettre ce document au Responsable de l'Agence

Partie réservée à l'agence

Description du traitement à apporter :

Auteur du traitement : en date du :

Y a-t-il besoin d'une action corrective ?

non

oui, N° Plan d'Action :