



### GESTION DES RECLAMATIONS

La personne référente des réclamations est Cindy CHAUVE.

#### Formaliser la réclamation du client \_\_\_\_\_ dans la journée

- Le client fait une réclamation par écrit : mise à disposition d'une pochette dans le bureau de l'auto-école => pochette relevée quotidiennement par le responsable
- Le client fait une réclamation par e-mail : [auto-ecole-aers@orange.fr](mailto:auto-ecole-aers@orange.fr) => boîte mail relevée quotidiennement par le responsable
- Le client fait une réclamation orale ou téléphonique auprès du responsable
- Le client fait une réclamation orale auprès d'un moniteur => le moniteur prévient le responsable à l'oral ou par whatsapp

#### Confirmer la prise en compte au client \_\_\_\_\_ dans les 72h

- Le responsable contacte le client et/ou son représentant légal par mail ou par téléphone afin d'accuser réception de sa réclamation dans un délai d'une semaine maximum (72h idéalement). Il s'agit ici, aussi, de récolter les éléments nécessaires au traitement de la réclamation.

#### Traiter la réclamation \_\_\_\_\_ dans la semaine

- Après récolte des informations auprès des différents acteurs, le responsable traite la demande et en informe le client. Dans le cas d'une réclamation faite auprès du moniteur, celui-ci ferait également parti du processus de traitement de la réclamation.
- Si aucune solution n'est trouvée, le client pourra faire appel à un médiateur : [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr) ou par voie postale : Alteritae - 5 rue Salvaing 12000 Rodez

#### Clôturer la réclamation \_\_\_\_\_ dans les 15 jours

- La réclamation est clôturée dès lors qu'une réponse a été apportée et que le client en est satisfait. Si le moniteur est concerné, il est également prévenu.

#### Pour aller plus loin :

Si une même réclamation revenait à plusieurs reprises de la part de client différent, il serait fait une analyse : Pourquoi cette réclamation revient ? La solution apportée est-elle la même ? Si oui, peut-on l'anticiper, l'éviter ? Que faut-il mettre en place pour cela ? Le sujet serait également abordé en réunion d'équipe.