

Procédure de Gestion des Réclamations pour une Auto-École

1. Réception d'une Réclamation

Étape 1.1 : Enregistrement de la Réclamation

- **Action** : Lorsque vous recevez une réclamation, renseignez immédiatement le registre des réclamations.
- **Informations à Enregistrer** :
 - Nom du client
 - Date de réception de la réclamation
 - Objet de la réclamation
 - Contrat, produit ou service visé par la réclamation
 - Intervenants autres que le professionnel
 - Personnes visées par la réclamation

2. Accuser Réception de la Réclamation

Étape 2.1 : Accusé de Réception

- **Délai** : Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.
- **Action** : Envoyez un accusé de réception au client, confirmant que sa réclamation a bien été reçue et est en cours de traitement.
- **Mise à Jour** : Mettez à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation.

3. Répondre à la Réclamation

Étape 3.1 : Traitement de la Réclamation

- **Délai** : Vous devez répondre au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.
- **Action** : Tenez le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation.
- **Réponse** : Fournissez une réponse détaillée à la réclamation. Si vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, indiquez les voies de recours dont il dispose.
- **Qualification** : La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits, services, contrats, etc.) et du niveau d'habilitation nécessaire (ex. : signature des courriers, gestes commerciaux).
- **Mise à Jour** : Mettez à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation, ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

