

AUTO MOTO ECOLE
Crécy Coulommiers



Auto moto école Crécy

6 rue Alexandre Altmann
77580 CRÉCY LA CHAPELLE

**Secrétariat : 01 64 63 61 07 Manu : 06 81 27 83
84**

www.auto-ecole-crecy.com

@ : nathalie-garnier77@orange.fr

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Réception d'une réclamation

Le Tableau des réclamations est renseigné 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 accusons réception au client ou nous répondons immédiatement.

Le tableau de gestion des réclamations est mis à jour en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation.

Répondre à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation.

Nous communiquons au Gérant la réclamation afin qu'il puisse la traiter. (réponse par courrier ou prise de contact téléphonique , prise de rendez-vous).

Après traitement de la réclamation, nous indiquons la date et la réponse apportée.

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.