



## CRITERE 7.4

### PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Un registre des réclamations est tenu par le personnel de l'auto école.

Chaque réclamation, de quelque nature que ce soit (verbale, écrite..) est renseignée dans ce registre et traitée dans les plus brefs délais.

**1 Formaliser les  
réclamations client**

= noter dans le registre la nature de la réclamation et prévenir le responsable le cas échéant si non reçue par lui

Toute réclamation exprimée par le client est enregistrée en détail. Si trace écrite, copie jointe dans le registre

**2 Confirmer au client  
la prise de compte de  
sa réclamation**

= une confirmation est apportée au client de la prise en compte de sa réclamation. Par écrit : une réponse écrite est formulée. Oralement (tél et / ou présentiel au bureau) : remplissage du registre avec la personne. Tous ces éléments sont de nature à rassurer et montrer au client la bonne prise en compte de son problème et de son traitement.

**3 Traiter la réclamation =  
solutionner et empêcher  
l'aggravation**

= un échange entre les parties est opéré (personnel et client). Le responsable de l'auto école est en charge de traiter la réclamation et de trouver la solution la plus appropriée et adéquate. La réponse est apportée au client.

**4 Clôturer la réclamation**

= clôture de la réclamation dès lors que le client est d'accord avec la solution apportée. Les décisions prises sont notées afin que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

La clôture n'intervient que quand on a la confirmation par le client que tout est OK