



Auto-école Label Route
Tartas & Pontonx-sur-l'Adour

Modalité de traitement des réclamations

Intérêt de la gestion des réclamations : apporter un service de qualité adapté aux besoins des clients.

Mode de réclamation : par mail, par téléphone, sms, entretien, facebook, avis sur le site de l'auto-école, google ou autres

Objet de réclamation : traitement du dossier administratif, difficultés de paiement, choix de mode de formation, délais de rdv de conduite, délai de date d'examen, autres.

Procédure de traitement : tenue d'un classeur de suivi, avec tableau récapitulatif, et une fiche par réclamation.

Tableau récapitulatif : date de réception, et d'accusé de réception, date prévue pour la réponse, nom de l'élève, mode de réclamation, objet de la réclamation, réponse, date de clôture de la réclamation

Fiche de réclamation : comme sur la tableau récapitulatif

Date de réception, et d'accusé de réception, date prévue pour la réponse, nom de l'élève, mode de réclamation, objet de la réclamation, réponse, date de clôture de la réclamation, nom de la personne qui traite la réclamation.

Et en détail : le mode de communication avec l'élève pour le suivi de la réclamation (sms ou mail) la réception des pièces justificatives

Quel domaine est concerné : administratif, horaires et rdv, coût, financement, délais

L'analyse du problème : quelle cause est évoquée par le client, quelle est notre responsabilité, quelle solution est souhaitée par le client, quelle solution nous pouvons apporter

Action : classer l'action proposée selon si elle doit être mise en œuvre de façon immédiate et rapide, ou auprès de plusieurs clients, ou aucune action. Détail de l'action, ou variantes possibles.

Origine de la réclamation : exceptionnel car lié à un client spécifique, ou à une erreur ponctuelle de l'auto-école, ou dégradation des services ou amélioration à envisager.

Satisfaction du client sur le traitement de sa réclamation :

Niveau de prise en compte et clarification du problème, planification et mise en œuvre d'actions de correction, poursuite de la relation.

Réponse apportée : argumentation auprès du client de la réponse positive ou négative et des actions correctives éventuellement mises en place et leur délai de réalisation.



TARTAS
32 rue du Chanoine Bordes
40400 Tartas



PONTONX
247 Avenue du Marensin
40465 Pontonx-sur-l'Adour

labelroute@gmail.com
www.label-route.fr
06 30 98 33 44