

Plan de gestion des réclamations

Si une plainte devait nous parvenir, l'**auto-école CFER CORINE** mettrait tout en œuvre pour y répondre et remédier à cette insatisfaction au plus tôt en s'adressant, dès réception, à la personne concernée pour analyser, comprendre le problème et en proposant de mettre en place une solution au plus tôt. Pour cela, un plan d'action est mis en place, afin de prendre en compte le problème rencontré et tout mettre en œuvre pour éviter qu'il se renouvelle.

Réception d'une réclamation

A réception d'une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations dans un tableau en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation.

Nous disposons de 10 jours maximum pour accuser réception de la réclamation.

Réponse apportée à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui donnons une réponse dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Suite à cette réclamation, si nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquerons des voies de recours. La personne qui lui répondra à sa réclamation devra disposer d'un niveau de qualification suffisant en ayant une bonne connaissance des produits, services, contrats ou tout autre demande.

CFER CORINE

RECLAMATION N°..... en date du.....

NOM :

OBJET :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATE ACCUSE DE RECEPTION :

SOLUTION ENVISAGEE A CETTE RECLAMATION :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATE :

Signature du responsable

Signature du client

