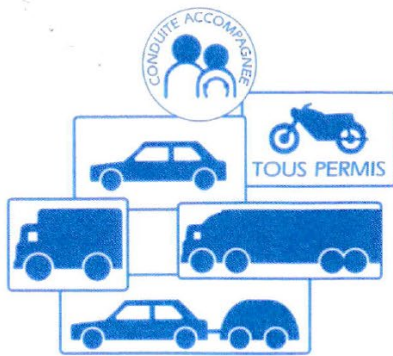


école de conduite **DURAND**

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. Identifier la réclamation. Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non-exprimées. Identifier clairement :
 - A) La personne qui se plaint (nom, fonction, téléphone, courriel, adresse)
 - B) Le produit ou le service précis concerné,
 - C) L'objet de la réclamations
2. Envoyer le formulaire de réclamation d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.
3. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
4. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
5. Agir concrètement en apportant la réponse promise
6. Informer le client du suivi
7. Conclure, et le cas échéant proposer ou découvrir une prestation complémentaire.

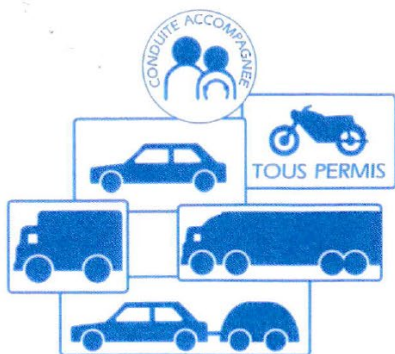


école de conduite DURAND

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION RELATIVE A UNE FORMATION PROPOSÉE PAR L'AUTO-ÉCOLE DURAND

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

1. Prénom/ Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement société et fonction occupé)	
2. Prénom/ Nom de la personne qui est directement concerné par la réclamation	
3. Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur)	
4. Objet précis de la réclamation	
5. Description explicite de la réclamation (dysfonctionnements identifiés, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc..)	



école de conduite DURAND

A compléter par SONIA BOULLIN

1. Numéro et date de réception de la réclamation.	
2. Identification du mode de réception de la réclamation : N° tel/ adresse mail/ Postale / lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par SONIA BOULLIN et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.	
3. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur	
4. Date de clôture de la réclamation.	
5. Date et visa de Mme BOULLIN SONIA	