Auto école Bonne Route – 7 rue de la Gare 67350 Val De Moder
03 88 86 50 24 – 06 13 10 37 36
Siret 811 848 951 00018 – Agrément E1506700060

Registre et suivi des réclamations

L'origine d'une réclamation est une insatisfaction ou une déception.

Lors de l'accueil, téléphonique ou physique, les renseignements donnés, les conseils adressés et les explications claires, sont des éléments cruciaux à une image juste et positive.

Prendre chaque réclamation au sérieux est gage de fiabilité et de sérieux.
Savoir identifier l'objet de la réclamation, la reformuler si besoin.
Proposer une ou plusieurs actions correctives, avec une échéance réalisable.
Agir concrètement et informer des améliorations apportées ou des rectifications faites.

Pour un suivi optimal, un registre des réclamations est ouvert.

Date : date de la réclamation.
Type : noter T pour téléphone - @ pour mail – P pour physique – C pour courrier
Réclamant/ formation concernée : nom et prénom du réclamant / intitulé de la formation.
Description du problème : expliquer de façon claire et explicite la nature du problème.
Date du retour fait au réclamant : prise en charge dans les 30 jours suivants la date de la réclamation.
Cause(s) identifiée(s) : expliquer de façon claire et explicite la (les) cause(s) du problème.
Action(s) corrective(s) : expliquer de façon claire et explicite la(les) actions menée(s).

Date	Type	Réclamant / Formation concernée	Description du problème	Analyse et action(s) immédiate(s)	Date du retour fait au réclamant (sous 30 jours maximum)	Visa de la gérante	Cause(s) identifiée(s) après analyse	Action(s) corrective(s)