

Modalités de traitement des réclamations

Comment mieux traiter les réclamations ?

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre entreprise envers nos clients et partenaires fixent les normes de qualité à atteindre.

Il est important d'aborder de façon positive toute critique ou réclamation car elle représente une opportunité d'amélioration continue de la qualité de nos services, procédures et produits..

Les 8 étapes du traitement d'une réclamation

Pour répondre efficacement et professionnellement à un élève mécontent, il est important de s'organiser et suivre une procédure éprouvée.

Voici les 8 étapes que nous suivons afin de répondre à ces réclamations :

1. Prendre chaque réclamation au sérieux.
2. Identifier la plainte et l'objet de celle-ci.
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs.
4. Proposer une action corrective.
5. Fixer une échéance réaliste.
6. Agir concrètement.
7. Informer l'élève.
8. Conclure.

Médiateur

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

Auto-école Nogent 52

**3 boulevard voltaire 52 000 Chaumont - numéro d'agrément E 2205200050
55 rue de Verdun , 52 800 Nogent - numéro d'agrément E 1905200030**