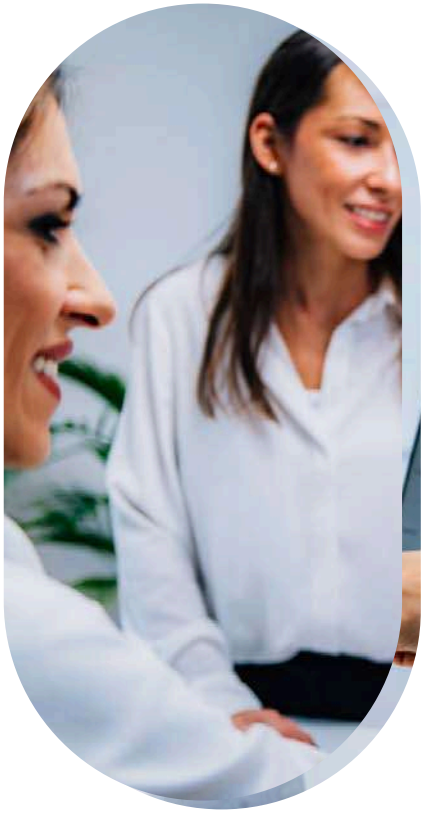
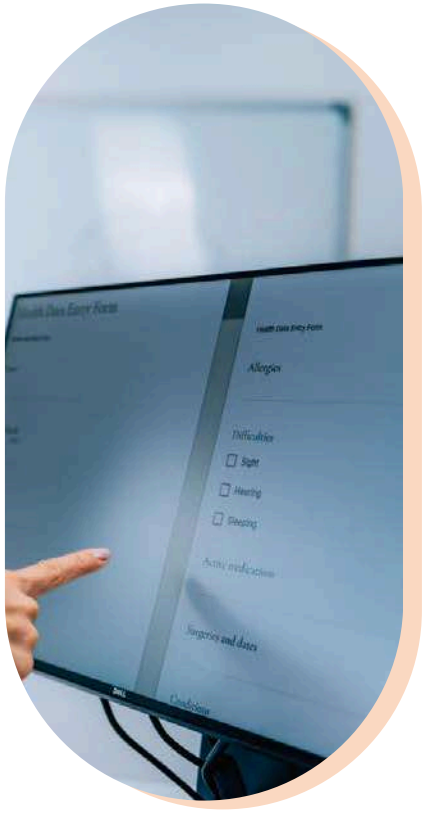
Auto-école : VIP MENNECY **Agrément :** E2309100040

GESTION DES RÉCLAMATIONS





La prise en charge :

C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant.

Tout commence par la réception d'une réclamation.
A ce stade, il faut réceptionner et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées et identifier la solution souhaitée par le stagiaire/financeur/autre.
Il faut également veiller à accuser réception de chaque réclamation.
Idéalement, l'accusé réception est transmis au stagiaire/financeur/autre par mail.
L'accuser de réception marque le point de départ du délai de traitement de 6 jours ouvrés de la réclamation.
Il convient donc d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation.

Le traitement :

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon certains critères tel que la gravité, la complexité, les répercussions....

Cette première analyse permet de prioriser le traitement qui en découle.

Dans un deuxième temps il est impératif de décider de la nécessité d'entreprendre une action immédiate et rapide.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le stagiaire/financeur/autre.

Analyser la réclamation: a-t-elle un caractère exceptionnel ou est-ce l'aboutissement d'une insatisfaction qui dure depuis un certain temps ?

Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation en elle-même. A t'il été satisfait de la réponse apportée :

- Pris en compte, clarifié et explicité le problème ;
- Planifié et mené les actions de correction et d'amélioration ;
- Évoqué la poursuite de la relation.

Enfin, dans des délais plus étendus, au moment de réunions spécifiques ou de réunions "qualité", une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le stagiaire/financeur/autre doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation.

Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes et de respecter les étapes du traitement de la réclamation.

Les réclamations, en fonction de leur importance, peuvent nécessiter une analyse de causes et la mise en œuvre d'un plan d'action.

Communiquer activement permet de se donner le temps de bien procéder, pour le bénéfice du stagiaire/financeur/autre.

La réponse :

Traiter, au plus vite les réclamations, permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment.
La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine. Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse: cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise.
Toute réponse, doit être argumentée pour que le stagiaire/financeur/autre en comprenne les motivations.
Le stagiaire/financeur/autre doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser et évoluer.

La communication en interne :

Le processus de traitement des réclamations stagiaire/financeur/autre peuvent concerner tous les collaborateurs de l'entreprise, l'organisation....
C'est pourquoi les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion "qualité" (ou ailleurs) doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise.
Chacune de ces étapes doit être consignée et enregistrée.
Pour ce faire, une fiche de réclamation stagiaire/financeur/autre est disponible.

Formulaire de réclamation :

FORMULAIRE DE RECLAMATION

(A retourner par mail à l'agence)

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION

Je soussigné (nom, prénom) :
Concerne le stagiaire (nom, prénom) :

Expression explicite de votre réclamation :

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

OBJET(S) DE VOTRE RECLAMATION (PLUSIEURS CASES PEUVENT ETRE COCHEES) :

☐ Qualité de l'accueil ☐ Organisation des cours ☐ Qualité des leçons

☐ Ponctualité de rendez vous ☐ Entente avec l'enseignant ☐ Financiers

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

☐ Permanents ? ☐ Ponctuels ?

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure) :

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

Avez-vous déjà pris contact avec le référent en charge des relations pour lui préciser vos réclamations ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, veuillez préciser par quels moyens (mail, téléphone…), à quelle occasion (date):

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

J'accepte d'être contacté(e) par le référent en charge des relations afin de lui exposer mes réclamations :

☐ OUI ☐ NON

DATE DE RECLAMATION : DATE DE RECEPTION :