



AUTO MOTO ECOLE
DE LA POSTE
Les clés de la réussite

Pour toute questions concernant votre formation
ou réclamation,

N'hésitez pas à vous adresser au secrétariat,

Nous trouverons une solution ENSEMBLE afin que votre formation se passe du mieux possible !

Fiche procédure

Jour J	Réception d'une réclamation	Je renseigne le registre des réclamations en notant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, le service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	Accuser réception de la réclamation	Je dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement Je mets à jour mon tableau outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
J + 2 MOIS	Je réponds à la réclamation	Je tiens le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et je lui réponds dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans ma réponse apportée à la réclamation, je rejette totalement ou partiellement la demande du client, je lui indique les voies de recours dont il dispose. (par exemple recours à la médiation si nécessaire)
SUIVI		Je mets à jour mon outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés. A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, je détermine et je mets en œuvre les actions correctives.