

SAS ZSL.JM ECOLES DE CONDUITE AMERICO ET MICHELLE

4 route d'Ocquerre
77440 Lizy-sur-Ourcq
Tel : 01 60 41 35 90
Siret : 83753464300070
Agrt : E 21007700070

21 avenue Victor Hugo
77120 Coulommiers
Tel : 01 64 82 09 34
Siret : 83753464300015
Agrt : E 1807700140

6 rue Paul Doumer
51120 Sézanne
Tel : 03 26 80 84 62
Siret : 83753464300049
Agrt : E 1805100080



PROCESS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

PHASES	DEROULEMENT
Identifiez et enregistrez la réclamation	Tout commence par la réception de la plainte et son transfert au gérant de l'établissement. À ce stade, l'objectif est de récupérer le maximum d'informations pour identifier le problème de votre client. Vous devez savoir d'où provient la plainte, quel en est le motif, etc. Posez-vous les bonnes questions, car parfois une réclamation n'est pas justifiée. Prenez ensuite soin de recenser la réclamation dans le registre des réclamations afin de l'enregistrer et d'assurer sa prise en charge. Cette étape est déterminante pour la suite du processus de traitement des réclamations.
Accusez réception de la réclamation (48h)	Dans les premières 48h suivant la réception de la réclamation, accusez réception par écrit de la plainte auprès du client concerné. Informez-le des démarches amorcées pour régler son problème.
Evaluez la réclamation et enquêtez en interne	Investiguez en interne pour comprendre les causes de la réclamation. Découvrir l'origine du problème permet de le corriger et d'empêcher qu'il ne se reproduise dans le futur. Estimez son niveau de gravité. Selon le poids de la réclamation, amorcez une action corrective immédiate ou non auprès du client concerné. Il est aussi indispensable d'identifier s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres usagers sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.
Répondez au client (10 jours)	Votre analyse de la plainte achevée, informez votre usager du traitement ou non de sa plainte. Prenez le soin d'argumenter votre décision dans une lettre à son attention. Si une non-conformité est belle et bien identifiée, dévoilez à l'usager la ou les cause(s) du problème et listez les actions correctrices prévues pour mettre fin définitivement. En cas de recours favorable, dédommangez votre client. Prévoyez une compensation financière ou commerciale en fonction de la gravité de la plainte.
Suivez le traitement des réclamations	Veillez à ce que le problème ne se reproduise pas ! Menez des actions correctrices en interne.

FORMATIONS



ERMIS MOTO



FORMATIONS



GROUPE LOURD



Formation professionnelle des conducteurs routiers

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale AGPLA

NDA: 11770661177 // TVA FR: 408 375 346 643 // IBAN: FR76 3008 7338 0300 0209 0510 257



ZSL.JM Ecole de conduite
Américo et Michelle
21 Avenue Victor Hugo
77120 Coulommiers

RECLAMATION

Monsieur/Madame:

Adresse:

Tel:

Catégorie de permis:

MESSAGE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Souhaitez vous un RDV: OUI / NON

Merci d'indiquer vos disponibilités:

.....

.....

.....

Date et Signature