

La gestion des réclamations

Critère 7.4

ÉCOLE DE CONDUITE DU PORT—28, rue Gambetta - 79000 NIORT

05 49 79 13 56 ou 06 48 41 19 54

www.ecoledeconduiteduport.com— ecoledeconduiteduport@gmail.com

EURL Ecole de conduite du port

Siège social : 28, Rue Gambetta 79000 NIORT

SARL au capital de 10 000 Euros —SIRET : 880 509 922 00014 – Code APE : 8553Z

TVA intracommunautaire : FR73 880 509 922— N° d'agrément : E2007900030

LA GESTION DES RECLAMATIONS

- ❖ Prendre connaissance de la réclamation
 - en entretien / par téléphone / par email / par courrier

- ❖ En accuser réception : délai 24h
 - en indiquant un délai de réponse raisonnable : 1 semaine
 - le temps de l'analyser pour trouver une/des solution(s)

- ❖ *l'objectif premier est de changer l'état d'esprit du réclamant, qui est traité comme un partenaire et non un adversaire, en évoquant une solution prochaine aux problèmes rencontrés ;*

- ❖ *il faut toujours lui accorder le bénéfice du doute quant à l'exactitude de ses propos, au moins jusqu'à ce que la preuve du contraire soit apportée.*

- ❖ Recontacter le réclamant en lui apportant des éléments de résolution
 - Si accepté, délai de mise en place : immédiat (remboursement / geste commercial...)

 - Si refusé, recours possibles :
 - Litige financier : à un médiateur extérieur ou au tribunal compétent
 - Litige pédagogique : auprès du Bureau d'Éducation Routière du département concerné

ÉCOLE DE CONDUITE DU PORT—28, rue Gambetta - 79000 NIORT

05 49 79 13 56 ou 06 48 41 19 54

www.ecoledeconduiteduport.com— ecoledeconduiteduport@gmail.com

EURL Ecole de conduite du port

Siège social : 28, Rue Gambetta 79000 NIORT

SARL au capital de 10 000 Euros —SIRET : 880 509 922 00014 – Code APE : 8553Z

TVA intracommunautaire : FR73 880 509 922— N° d'agrément : E2007900030

Tableau de gestion des réclamations

	NOM Prénom du réclamant	Ex. David Dupont
	Statut du réclamant (client, employé...)	Client
	Téléphone	
	Email	
	Moyen de réception de la réclamation (par téléphone, email, courrier...)	Téléphone
	Objet de la réclamation et/ou service, produit, contrat, intervenant visé...	Nouveau titre toujours pas reçu 3 mois après réussite de l'examen
	Date de RECEPTION de la réclamation	21/03/21
Sous 10 jours max après réception de la réclamation	Date d'ACCUSE réception et moyen (téléphone, email, courrier...)	21/03/21 par téléphone
Sous 60 jours max après réception de la réclamation	Date de notre réponse par écrit et solution(s) proposée(s)	22/03/21 ANTS contacté par l'AE, titre non récupéré à la poste et renvoyé à l'ANTS, qui renvoie le titre ce jour par voie postale
	Date et réponse du client (accepté ou refusé)	23/03/21 accepté, rappellera l'AE si toujours pas reçu dans 1 semaine
Si proposition acceptée	Date et mise en place de la solution acceptée par le client	23/03/21
Si proposition refusée	Date de transmission et moyens de recours (médiateur ou Education routière) mis à disposition du réclamant	RAS
	Date de clôture du dossier	27/03/21 confirmation de réception du titre

ÉCOLE DE CONDUITE DU PORT—28, rue Gambetta - 79000 NIORT

05 49 79 13 56 ou 06 48 41 19 54

www.ecoledeconduiteduport.com— ecoledeconduiteduport@gmail.com

EURL Ecole de conduite du port

Siège social : 28, Rue Gambetta 79000 NIORT

SARL au capital de 10 000 Euros —SIRET : 880 509 922 00014 – Code APE : 8553Z TVA

intracommunautaire : FR73 880 509 922— N° d'agrément : E2007900030