

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