

GESTION DES RECLAMATIONS

Présentation La société Auto école FAME est soucieuse d'offrir à ses clients un service de qualité quant à la gestion des réclamations par la mise en place d'un traitement efficace, égal et harmonisé.

En cas de réclamation, le client doit dans un premier temps s'adresser à notre école de conduite.

En second recours, il peut s'adresser au Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile :

- Par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse : Médiateur FNA, immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint Ouens cedex
- Sur son site internet : www.mediateur.fna.fr

Registre des réclamations

Il est tenu un registre unique permettant de saisir pour chaque réclamation :

- Son numéro d'ordre unique
- Sa date d'ouverture
- Le nom et prénom du client
- Un résumé très bref de la demande
- Un résumé très bref de la solution
- La date de clôture

Méthodologie Ouverture du dossier de réclamation

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, pour ce faire tout dirigeant, salarié ou responsable informatique, saisi d'une réclamation, doit impérativement la transférer au responsable de la société qui sera tenu de la traiter notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite.

Chaque nouvelle réclamation se voit attribuer un numéro d'ordre unique et est consignée dans un dossier regroupant toutes les réclamations.

Sont reprises dans ce dossier toutes les correspondances avec le client ou d'autres intervenants au sujet de la réclamation.

Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation

Il est important de confirmer au client la prise en compte pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement, penser également à l'informer régulièrement sur le statut de sa réclamation (reçue, en traitement, en analyse...).

Analyse de la réclamation

Une analyse permet de déterminer la légitimité, la gravité, et le domaine de la réclamation pour en faciliter le traitement.

A l'issue de l'analyse, la réclamation pourra être acceptée et transmise au service compétant, ou refusée.

Traitement de la réclamation et délai

La réclamation est examinée dans le but d'apporter une solution.

Toute réclamation ouverte devra obligatoirement faire l'objet d'un premier retour au client sous un délai de 15 jours ouvrable maximum.

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou tout autre étude.

Si une solution ne peut être efficace dans les 15 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action.

Une fois la solution trouvée, celle-ci est proposée au client pour validation.

Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 8 jours est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant.

Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise

Clôture de la réclamation

Si le client est satisfait de la solution, le ticket peut être clôturé.

Dans le cas contraire, le refus de la solution proposée doit faire l'objet d'une nouvelle réclamation.

L'après réclamation

Analyser les causes des réclamations

Essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse.

Par exemple par les « 5 pourquoi ? » Cette analyse peut être notée sur le registre Mettre en place des actions correctives

Une fois les sources d'insatisfaction identifiées, des actions correctives doivent donc être engagées par l'entreprise pour chaque type de réclamation.

Les actions décidées sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

Ne pas oublier

- Afficher les courriers ou les mails de réclamation aux salariés et collaborateurs de la société

permet de les impliquer dans l'amélioration de la qualité du service.

- Publier les résultats réalisés à partir du registre et des conclusions.
- Evaluer régulièrement le processus de traitement des réclamations afin de l'améliorer continuellement.
- Prendre des mesures pour déterminer le niveau de satisfaction des réclamants.