

Auto moto école Laser  
10 place René Duquaire  
38230 PONT DE CHÉRU  
Tel:04/72/02/38/81  
N° agrément : E2303800040



## Modalités de traitement des réclamations -critère 7.4

### Comment mieux traiter les réclamations ?

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre entreprise envers nos clients et partenaires fixent les normes de qualité à atteindre.

Il est important d'aborder de façon positive toute critique ou réclamation car elle représente une opportunité d'amélioration continue de la qualité de nos services, procédures et produits..

### Les 8 étapes du traitement d'une réclamation

Pour répondre efficacement et professionnellement à un client ou un partenaire mécontent, il est important de s'organiser et suivre une procédure éprouvée. Voici les étapes que nous suivons afin de répondre à ces réclamations :

1. Prendre chaque réclamation au sérieux.
2. Identifier la plainte et l'objet de celle-ci.
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs.
4. Proposer une action corrective.
5. Fixer une échéance réaliste.
6. Agir concrètement.
7. Informer le client.
8. Conclure.

Livres des réclamations disponible à l'accueil sur demande auprès du secrétariat.

Vous avez la possibilité de faire vos réclamations sur plusieurs supports, soit par e-mail, soit via notre livre de réclamation disponible ou de vive voix via un rendez vous planifié.

Toutes les réclamations seront traités en fonction de leurs urgences sous 48h ouvrées minimum.

Les retours peuvent être transmis par mail, par courrier ou via un rendez-vous au bureau avec le gérant de l'établissement.