

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations s'effectue en plusieurs étapes :

1. Identifier ou recevoir la réclamation et s'assurer de sa légitimité ;
2. Reformuler sa réclamation afin de vérifier qu'on a bien compris l'insatisfaction du client ;
3. Proposer une action corrective ;
4. Fixer un délai pour agir (et le respecter) ;
5. Apporter la correction en agissant concrètement ;
6. Informer le client de la correction et demander s'il est satisfait de ce résultat.

Tout cela se fera en rendez-vous physique à l'auto-école ou par téléphone ou par mail ou par courrier...

La gestion de la réclamation client n'est pas seulement un aspect de la relation, mais une composante essentielle qui permet de faire évoluer le service et la stratégie marketing. En optimisant son traitement, vous améliorez votre image de marque et fidélisez durablement vos clients.

En cas de litige, le médiateur désigné est le suivant :

AREAS

90, avenue de Flandre
CS50097
75940 - Paris Cedex 19
Tél : 01 53 26 25 25