****

**Réception d’une réclamation**

La réception d’une réclamation peut se faire de différentes façons :

* Communication orale aux horaires d’ouverture
* Réponse au questionnaire de satisfaction Opinion System
* Avis Google
* Par mail : suivi.patton54@gmail.com
* Téléphone ou SMS : 0769624254

Une fois la réclamation prise en compte, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant :

* Le nom de la personne concernée
* La date de réception de la réclamation
* L’objet de la réclamation
* La personne désignée responsable, le cas échéant
* Le suivi
* L’échéance de l’action d’amélioration

**Accuser réception de la réclamation**

L’auto-école s’engage à répondre le plus brièvement possible à toutes réclamations sérieuses et /ou dans un délai de 7 jours maximum à compter de la réception de la réclamation.

**Répondre à la réclamation**

Le responsable d’agence tiendra le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans la mesure du possible. Le responsable est garant de la mise en œuvre et de la clôture de l’action.