FICHE DE RECUEIL DE RECLAMATION CLIENT

L'auto-école PERFORMANCE est engagée dans le dispositif Label Qualité.
Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations.
Si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfaits de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie à l'adresse suivante :

AUTO-ECOLE PERFORMANCE
80 RUE ERNEST DEPROGE
97200 FORT-DE-FRANCE

Et

Client :…….
…….
…….
…….
…….

Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais (délai moyen 15 jours).

Date de la réclamation : ……..

Nom, Prénom du Réclamant :……..
Adresse : ……
Code postal : …… Ville : ……
Téléphone : ……..
Prestation réalisée : …….
Date de la prestation : ……..
Objet de la réclamation :
…….

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

FEUILLE DE ROUTE POUR ET INTERNE A L'ENTREPRISE

Date de la réclamation :

Nom, Prénom du Réclamant _____
Adresse _____
_____
Code postal _____ Ville _____
Téléphone _____

Réparation proposée par l'entreprise pour résoudre le problème :

O Immédiate
O Différée : délai annoncé au client :

Date de la réponse au client :

Moyen de correspondance utilisé pour la réponse :

O Courrier postal ou O Courrier électronique

Premiers éléments d'information et de réponse donnés au client :

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Dossier de litige soldé le :…./……../……..

TABLEAU DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

CAUSE ET PROBLÈME CONSTATÉ	DATE D' OUVERTURE	RÉPONSE APPORTÉE	PAR QUI	DATE DE RÉALISATION