

**Auto Ecole André Coutier SARL JC4A**

N° d'agrément : E1306200250

Adresse : 167 rue Jean Baptiste Defernez 62800 Liévin -  
19 rue Charles Ferrand 62210 - Avion

Téléphone : 0321442319

Mail : [autoecole,coutier@sfr.fr](mailto:autoecole,coutier@sfr.fr)

N° SIRET : 789 922 325 00012

**Site web : [www,auto-ecole-coutier.com](http://www.auto-ecole-coutier.com)**

## **Résolution de situations problêmes :**

**Plan de gestion des réclamations :**

**Objectif du plan :**

**Offrir un cadre clair et structuré pour le traitement des réclamations.  
Garantir une réponse dans un délai de 10 jours maximum après réception.  
Améliorer la qualité des services grâce aux retours des clients.**

**Les réclamations peuvent être formulées :**

**Par courrier postal,**

**Par e-mail : à l'adresse suivante: [autoecole,coutier@sfr.fr](mailto:autoecole,coutier@sfr.fr)**

**En présentiel: en se présentant au bureau pour faire part de votre réclamation  
à Jean Coutier. (merci de prendre rendez-vous)**

**Enregistrement de la réclamation.**

**Toute réclamation reçue est consignée dans un registre de réclamations.**

**Les informations à noter :**

**Date de réception, Identité du client (nom, prénom, coordonnées)**

**Nature de la réclamation.**

**Traitement de la réclamation Étapes :**

**Accusé de réception de la réclamation dans les 3 jours ouvrables et donner un délai  
estimatif de réponse (10 jours max).**

**Analyse de la réclamation**

**Identification des causes du problème ,**

**Proposition de solution**