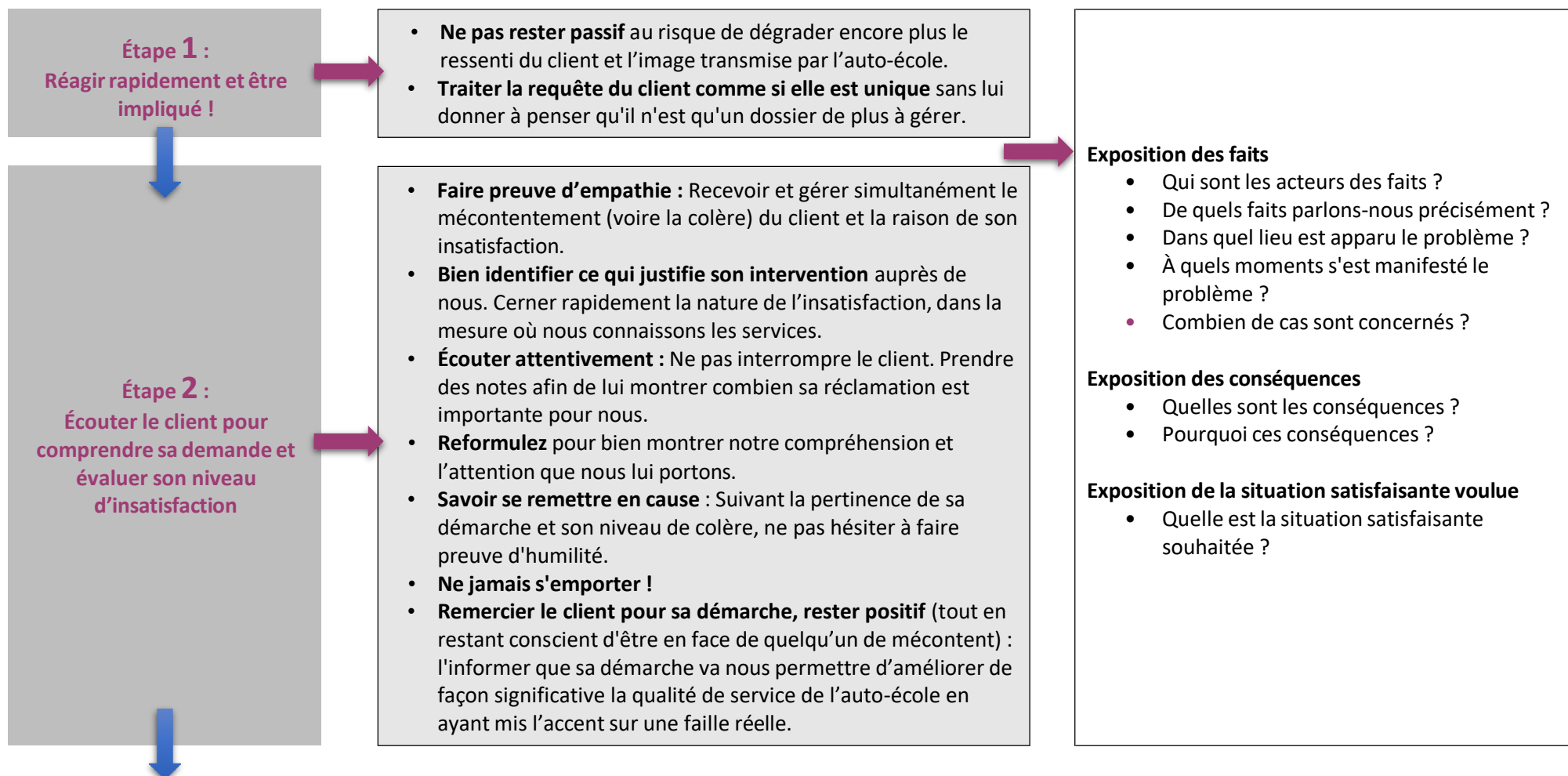


Gestion des réclamations ou l'insatisfaction des clients/élèves en 2 temps et 4 étapes

### 1<sup>er</sup> TEMPS - CERNER LE PROBLÈME



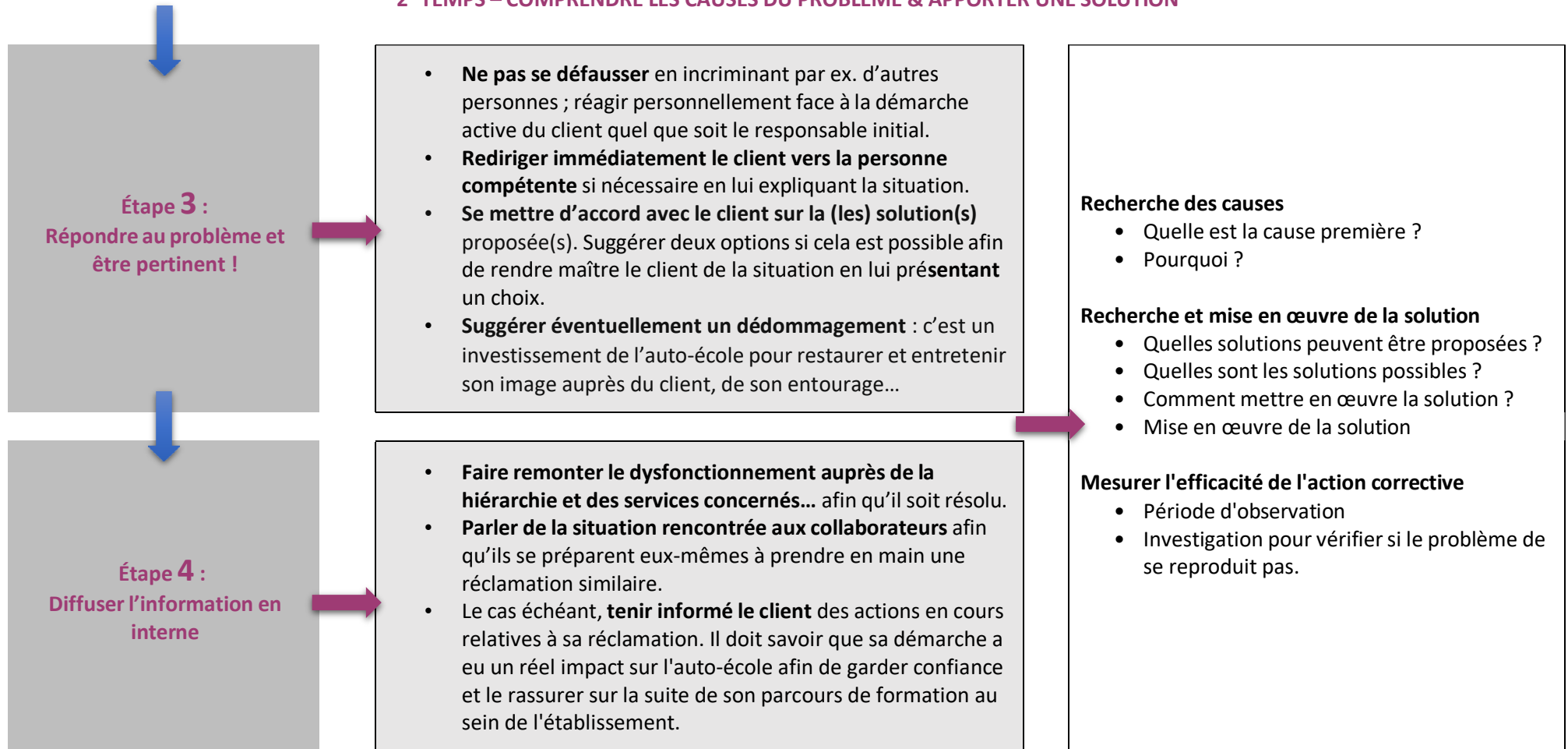
S'COOL AUTO

Siège social : 14, place de l'Eglise – 76630 ENVERMEU

Tél : 02 35 82 46 18 - Email : [scoolauto@laposte.net](mailto:scoolauto@laposte.net) – Agrément n° E 16 076 0022 0

Siret : 823 077 904 00014 – Code APE : 8553 Z – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28 76 06790 76 auprès du préfet de la Région Normandie

## 2<sup>d</sup> TEMPS – COMPRENDRE LES CAUSES DU PROBLÈME & APPORTER UNE SOLUTION



S'COOL AUTO

Siège social : 14, place de l'Eglise – 76630 ENVERMEU

Tél : 02 35 82 46 18 - Email : [scoolauto@laposte.net](mailto:scoolauto@laposte.net) – Agrément n° E 16 076 0022 0

Siret : 823 077 904 00014 – Code APE : 8553 Z – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28 76 06790 76 auprès du préfet de la Région Normandie