AUTO-ÉCOLE

TANDEM

Agrément E1203732160
N° d'activité prestataire de formation 243 703 606 37

PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans le souci de pérenniser notre auto-école sur la ville de Saint pierre des corps. Aussi allons-nous suivre ses quelques conseils :

1. mettre à disposition des candidats tout moyen de porter réclamation :

   - carte de visite pour avoir numéro de téléphone et adresse mail de l'auto-école,

   - page internet de l'établissement,

   - application my business de google

   - application des pages jaunes

2. Traiter la réclamation du client afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations :

   - Nous devons agir rapidement face à la demande ou noter sur le cahier de suivi pour que cette demande ne soit pas oubliée et puisse être traitée dans la journée,
   - Nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail
   - Nous devons rappeler nous-même le candidat dès qu'une solution est trouvée et la confirmer par mail si nécessaire
   - Nous devons aviser les parents du problème rencontrer si le candidat est mineur.

3. Nous devons assurer et rassurer de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle.

4. Nous devons programmer des réunions régulièrement pour prendre le temps de discuter des problèmes rencontrés et noter les solutions apportées sur le cahier de suivi.