

AUTO ECOLE DES VICTOIRES

1 PLACE DES VICTOIRES

62200 BOULOGNE SUR MER

Agrément E 03 06212740

Siret 41213450400015

CRITERE 7

Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Description de la façon de procéder

Nous sommes adhérents au club CODES ROUSSEAU. Ci-joint l'attestation.

L'école de conduite les Victoires déclare sur l'honneur s'engager à

- Réaliser une synthèse des avis
- Mettre en place un processus d'amélioration que ce soit sur la qualité des formations et la transparence des informations données.

Ci-joint des avis des élèves.

L'école de conduite des Victoires s'engage à répondre aux réclamations dans un délai de 7 jours, soit par email soit en convoquant la ou les personnes concernées.

DECRIRE LES MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL

Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la

réclamation :
.....
.....

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil

- Organisation des cours

- Qualité des leçons

- Ponctualité

- Entente avec l'enseignant

- Autres à exprimer ci dessus

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subit ce désagrément :

.....
.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les

réclamations ? :.....
.....
.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à :

Le :

Signature :