

# Procédure des gestions des réclamations

1	<b>Formaliser les réclamations client</b>	=	Noter dans le registre des réclamations et prévenir le responsable		Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment si la demande ne peut être immédiatement satisfaite. (cela ne concerne pas les cas contraire aux bons usages). Si il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.
2	<b>Confirmer au client la prise de compte de sa réclamation</b>	=			Il est important de confirmer au client la prise en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement. Vous pouvez également lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer.
3	<b>Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation</b>	=			Le traitement pouvant parfois nécessiter une expertise. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 10 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le client est << satisfait >>.
4	<b>Clôturer la réclamation</b>	<u>régulièrement</u>	<b>Analyser les causes des réclamations</b>	et	<b>Décider d'éventuelles actions de progrès</b>
	La clôture n'intervient que quand on a la confirmation par le client que tout est OK		Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse. Pourquoi?		Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

Les avis certifiés sont recueillis par un organisme tiers indépendant. Un contrat a été signé avec CodesRousseau  
Chaque élève reçoit un questionnaire de satisfaction à l'inscription, à la réussite du code et de la conduite.

Nous répondons systématiquement dans la mesure du possible

En cas d'insatisfaction nous rappelons les élèves afin de comprendre et de nous remettre en question le cas échéant.

Des réunions avec le personnel sont mises en place pour remédier à l'insatisfaction.

Résultats et statistiques

4.7/5

39 avis

Dernier avis : 27/08/2021

Vos premières visites à notre auto-école (4.6/5)

★★★★★ 79



- Avez-vous été bien accueilli(e) ? (courtoisie, disponibilité...) **4.7**
- Avez-vous trouvé les locaux agréables ? (décoration, confort, propreté...) **4.1**
- Les renseignements fournis ont-ils été clairs ? (présentation des formations, des méthodes d'enseignement...) **4.6**
- Êtes-vous satisfait(e) de votre contrat de formation ? (explications, précision...) **4.5**

Votre formation au code

☆☆☆☆☆ 0



- Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (disponibilité des enseignants, intérêt des cours théoriques, suivi de votre progression...) **-**
- Êtes-vous satisfait(e) des outils de formation théorique utilisés par notre auto-école ? (livre, site/appli, tests en salle...) **-**
- Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...) **-**

Votre formation à la conduite (4.8/5)

★★★★★ 66



- Êtes-vous satisfait(e) de la gestion des prises de rendez-vous ? (créneaux disponibles, points de rendez-vous, fréquence des leçons...) **4.7**
- Que pensez-vous de l'équipement utilisé par notre auto-école ? (véhicules, outils de suivi de votre formation...) **4.8**
- Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (méthode d'enseignement, relations avec votre formateur, efficacité de l'apprentissage...) **4.6**
- Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...) **4.8**



CATHYLENE G.  
mercredi 17 mars 2021 à 18:04



Auto école très à l'écoute moniteur très gentil et honnête je recommande cette auto école!

Signaler ce commentaire

Merci Cathylène pour ce super commentaire ;)



AUTO ECOLE JEAN MICHEL  
jeudi 18 mars 2021 à 11:04



OLIVIER F.  
vendredi 05 mars 2021 à 18:28



Merci Olivier



AUTO ECOLE JEAN MICHEL  
jeudi 18 mars 2021 à 11:05



ROMAIN R.  
mercredi 24 février 2021 à 13:13



Merci pour m'avoir bien former et je souhaite à toute votre équipe une bonne continuation

Signaler ce commentaire

Merci Romain et bonne route ;)



AUTO ECOLE JEAN MICHEL  
vendredi 26 février 2021 à 11:51