

GESTION DES RÉCLAMATIONS



Comment adresser une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise, une réclamation par écrit sera alors demandée.

Quels sont les délais de réponse ?

Toute réclamation adressée à l'auto-école MC Formations, recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peuvent être :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct
- L'auto-école MC Formations garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut fournir de réponse dans ce délai, le client recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

Que se passe t-il en cas de désaccord ?

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus, il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispos d'un premier recours en contactant les gérants de l'auto-école, Le Quéau Kévin au 06 69 44 64 29, M. Gloaguen Erwan au 06 84 39 35 47, ou par mail à l'adresse mcformations29@gmail.com

En cas de désaccord avec la réponse apportée par les gérants, le client dispose d'un second recours en s'adressant aux médiateurs de la consommation.

Le lien est : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Items	Qualité de l'information et de la formation		
	Tout a fait satisfait	Satisfait	Peu satisfaite
Accueil			
Information sur l'offre de formation	Procédé d'évaluation		
	Horaires des cours théoriques Proposition détaillée et chiffrée		
Moyens pédagogiques mis à votre disposition	Disponibilités des moyens		
	Moyens adaptés		
Disponibilités des équipes	Disponibilités des enseignants		
	Disponibilités du responsable pédagogique		
Respect du parcours de formation	Disponibilités du responsable des relations		
	Respect de l'intégrité du parcours		
	Respect des cours théoriques portant sur des thématiques		
	Cours dispensés par un enseignant présent		
	Progressivité des parcours en leçons pratiques		

Évaluation globale de la formation

Globalement, avez-vous apprécié votre formation ? Merci d'entourer un chiffre de 0 à 10

0.....1.....2.....3.....4.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tous Beaucoup