



## **PROCEDURE DE SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT** **ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

- A l'issue de chaque formation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque élève.
- Sur le site internet de l'auto-école, un questionnaire de satisfaction Google Forms est également disponible.

Les résultats sont analysés. Lorsque la note est inférieure à 7/10 alors une fiche « Plan d'actions correctives » est ouverte afin de procéder à des améliorations.

L'auto-école tient également compte des avis déposés sur d'autres supports (google, les réseaux sociaux...). Une fiche « Plan d'actions correctives » peut être ouverte si cela paraît opportun.

- En cas de réclamation, l'auto-école accuse réception de la réclamation, ouvre une fiche « plan d'actions correctives » puis envoie une réponse à la personne à l'initiative de la réclamation. En cas de réclamation faite par un élève pendant sa formation, un entretien est organisé avec l'élève afin de mettre un plan d'action et ainsi répondre à la demande.