



CRITERE 7.4 (*affichage dans le classeur mis a disposition dans le bureau*)

GESTION DES RECLAMATIONS

Les avis sont traités par la secrétaire et le gérant.

1. Lecture de l'avis ;
2. Réponse de l'auto-école par la secrétaire ou le gérant si besoin
3. Apport d'une action corrective si besoin
4. Communication des avis aux enseignants pour information ou actions correctives
5. La communication se fait en interne par voix orale, nous sommes une petite équipe la communication est très facile.

Les réclamations clients

1. Réponse suivant l'importance, mise en place d'une action correctives.
2. Remplir le tableau des réclamations.

Le traitement

Pour toutes réclamations :

Orale : une réponse dans les 48 heures, et le traitement de la réclamation dans les 7 jours.

Courrier simple : une réponse dans les 72 heures, et le traitement de la réclamation dans les 7 jours.

Courrier recommandé : une réponse dans les 7 jours, et le traitement de la réclamation dans les 14 jours.

En cas de litige important, contact avec notre médiateur : le FNA (affichage au bureau)