

NUMERO DE DECLARATION D ACTIVITE :76660245766

CORINNE CONDUITE

3 Avenue René Nicolau

66310 ESTAGEL

Tél.: 09 83 29 09 85 –Tél. Port.: 06 35 20 20 13

Mail: corinneconduite66@bbox.fr

Siret: 75070396900014

Agrt: E1206605570

N° TVA Intracommunautaire: FR63750703969



CE DOCUMENT EST DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DU SECRETARIAT

PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans le souci de pérenniser notre auto-école.

En Cas de réclamation veuillez vous adresser directement au bureau, aux heures d'ouverture, un registre sera mis à votre disposition, ou par **E-Mail : corinneconduite66@bbox.fr**, dans ce cas l'établissement s'engage à répondre dans les 48 heures.

Aussi allons-nous suivre ses quelques conseils

1) Mettre à disposition des élèves tout moyen de porter réclamation :

Carte de visite pour avoir numéro de téléphone ou adresse mail de l'auto-école et page internet de l'établissement.

2) Traiter la réclamation de l'élève afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations :

Nous devons agir rapidement face à la demande ou noter sur le registre des réclamations pour que cette demande ne soit pas oubliée et puisse être traitée dans la journée,

Nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail, et nous rappellerons le candidat dès qu'une solution est trouvée et la confirmer par mail si nécessaire,

Nous devons aviser les parents du problème rencontré si l'élève est mineur.

Nous devons assurer et rassurer de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle.

Nous devons programmer des réunions régulièrement pour prendre le temps de discuter des problèmes rencontrés,

3) Nous devons Analyser les causes des réclamations:

- Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse.
- Pourquoi?
- Décider d'éventuelles actions de progrès, les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

Nous devons clôturer la réclamation, cette clôture n'intervient que lorsque on a la confirmation par l'élève que tout est OK