



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Au début et en fin de formation, nos élèves sont invités à déposer des avis concernant notre qualité d'accueil, la qualité de la formation, la propreté des locaux, de nos véhicules ...

Une fois par semaine, une personne en charge d'exploiter les avis se connecte sur le site et récupère les bulletins dans la boîte prévue à cette effet au bureau afin de prendre connaissance des différents avis et collecte les points positifs et négatifs.

Lors de nos réunions avec tous les collaborateurs, nous prenons le temps de discuter du retour des avis :

- Concernant les points négatifs, nous réfléchissons à des stratégies correctives et contactons la personne mécontente pour trouver une solution.**
- Pour les points positifs, nous veillons à nous maintenir afin de satisfaire les futurs élèves.**