

Auto-école Patton

11 rue de l'Armée Patton

54000 NANCY

SIRET : 82393109200014

AGREMENT : E1605400130

PROCEDURE DE SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A l'issue de chaque formation, un questionnaire de satisfaction est envoyé à chaque élève via le site de référence Opinion Système.

Les résultats sont alors 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 éventuels, notamment Google.

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 apporte une réponse sous 7 jours maximum à la personne ayant posé la réclamation.

En cas de réclamation faite par un élève pendant sa formation, un entretien est organisé avec l'élève et cas échéant, le responsable légal afin de mettre un plan d'action et ainsi répondre à la demande.