

Critère 7-4

Traitement des réclamations

Affichage au bureau



7-4 Traitement des réclamations

Une note spécifiant l'adresse mail dédiée aux réclamations est affichée au bureau (voir ci-après).

Les mails reçus sont traités par la dirigeante au plus vite et dans un délai maximum de 7 jours.

La dirigeante procède à une recherche des causes du mécontentement, procède à des actions correctives si besoin et apporte une réponse à l'élève.

Cette réponse est faite soit par mail, soit oralement, selon les situations, le but étant d'être le plus efficace possible.

Il arrive que des élèves ne souhaitent pas envoyer un mail sur cette adresse, mais font part de leur mécontentement de façon orale aux salariés de l'entreprise. Ces demandes sont traitées par la coordinatrice d'enseignement de la conduite avec autant d'attention que celles qui sont envoyées sur la boîte mail dédiée.



RECLAMATION :

Il peut arriver qu'une réclamation soit nécessaire, merci de l'adresser à :

reclamation@autoecole-sam.fr

Indiquer sujet, date, heure, personne(s) concernée(s), merci.