

TRAITEMENT 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 école de conduite.

Voici la procédure de traitement des réclamations :

- Mettre à disposition des candidats tout moyen de porter réclamation : carte de visite pour avoir le numéro de téléphone et l'adresse mail de l'auto-école, page internet de l'établissement
- Traiter la réclamation du client afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations : nous devons agir rapidement face à la demande, nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail, nous devons rappeler nous-même le candidat dès qu'une solution est trouvée et envoyer une confirmation par mail, nous devons aviser les représentants légaux si le candidat est mineur.
- Nous devons assurer la confidentialité des données personnelles de notre clientèle