

Gestion des réclamations.

Toute doléance, requête ou plainte écrite sera transmise au gérant pour cela les évènements et circonstances devront être détaillés le plus précisément possible. *En date du 30/10/23, aucun écrit de ce genre n'a encore été réceptionné.*

Lorsque les réclamations sont réalisées à l'oral à l'accueil ou par téléphone, une prise de note sur le cahier de suivi est écrite à destination du gérant. La date, les nom-prénom, la formation réalisée, la description du problème et les attentes du client sont mentionnés.

Une analyse de la réclamation sera réalisée par le gérant et des informations complémentaires pourront être alors demandées.

Le délai de réponse est de maximum 48 à 72h ouvrées en cas d'indisponibilités au niveau du planning

En cas de remise en cause de la qualité de service rendu par l'école de conduite, un échange pour trouver des solutions pourra ensuite vous être proposé avec le gérant (entretien en face à face ou rappel téléphonique).

Un écrit cosigné pourra être réalisé pour conclure un accord entre les deux parties si nécessaire.