



Modalités de traitement des réclamations

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre entreprise envers nos clients et partenaires fixent les normes de qualité à atteindre.

Il est important d'aborder de façon positive toute critique ou réclamation car elle représente une opportunité d'amélioration continue de la qualité de nos services, procédures et produits..

Les étapes du traitement d'une réclamation

Pour répondre efficacement et professionnellement à un client ou un partenaire mécontent, il est important de s'organiser et suivre une procédure de traitement des réclamations.

Toute demande de réclamation doit être faite par mail à l'adresse :

permis.ecp01@outlook.fr

Réception de la réclamation :

Dès réception de la réclamation, nous renseignons un tableau de réclamations en précisant le nom du client, la date de réception, la cause de la réclamation, les intervenants.

Accuser réception et répondre à la réclamation :

L'auto-école E.C.P. s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 72 h maximum.

Le délai de traitement des réclamations est de 15 jours à compter de la réception de la réclamation.

Si nous ne trouvons pas d'accord, nous indiquons les voies de recours dont l'élève dispose.

Nous notons dans le tableau, la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Améliorer notre pratique professionnelle :

Des actions correctives seront mises en place suite aux réclamations reçues, des dysfonctionnements, des manquements ou mauvaises pratiques identifiés.