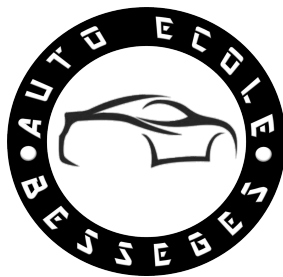


Auto école de la cèze
Panis benjamin
16 rue de la république
30160 Bessèges
tel : 06.33.30.65.89
agr : E1303000070



BESSEGES le 3 janvier 2023

Procédure de traitement des avis clients

En cas de réception d'un avis client via la plate-forme de réception d'avis certifié Vroomvroom, nous traitons les avis de la façon suivante :

- avis 5 étoiles : encrage des pratiques dans l'exercice de l'entreprise
- avis 4 étoiles et moins : mise en place d'une procédure d'amélioration :
 - contact du client par téléphone, SMS et/ou mail
 - en cas de non réponse relance client par mail et/sms sous 7 jours
 - recherche et questionnement sur les non satisfactions
 - traitement des non-satisfaction
 - recherche d'amélioration pour les formation à venir

Procédure de traitement des avis organisme de financement

Les organismes de financement sont interrogé au travers d'une fiche envoyée par mail :

- en cas de retour l'avis est traité dans un tableau excel (consultable sur demande)
 - avis positif encrage des pratiques dans l'entreprise
 - traitement des avis négatifs
 - recherche et questionnement sur les non satisfactions
 - traitement des non-satisfaction
 - recherche d'amélioration pour les formations à venir
- en cas de non réponse une relance est effectué par mail dans un délais de 6 mois

Auto-école de la cèze
16 rue de la république
30160 bessèges
tel: 04.66.34.09.43 port: 06.33.30.65.89
siret: 79179555200011 agr: E1303000070