

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