RMV AUTO-ÉCOLE

7.4 | MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Notre engagement La satisfaction de nos élèves est une priorité. Nous prenons chaque réclamation au sérieux et nous nous engageons à les traiter avec attention. Pour améliorer en continu la qualité de notre service, nous avons mis en place un tableau de recueil des réclamations, nous permettant d'analyser chaque retour et d'y apporter des solutions adaptées. Chaque avis compte et c'est ainsi que nous nous efforçons de vous offrir une formation de qualité.

TABLEAU DE RECUEIL ET DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS

INFORMATIONS À RENSEIGNER	RÉCLAMATION 1	RÉCLAMATION 2	RÉCLAMATION 3	RÉCLAMATION 4
Nom et prénom de la personne réclamante				
Formation concernée				
Date de la réclamation				
Personne chargée du traitement				
Mode de réception de la réclamation				
Réclamation constatée / faits signalés				
Solution apportée				
Moyens utilisés				
Date de mise en œuvre				
Moyen de réponse à la réclamation				
Évaluation de l'action corrective				
Date de l'évaluation corrective				
Effet de l'action corrective				