PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

Depuis 2015 l'Auto-école Le Bon Sens s'engage pour la réussite de ses élèves tant pour la formation théorique que pratique.
Soucieux de continuer à vous proposer une formation de qualité avec les meilleures conditions d'accueil possibles.
Afin, de pouvoir répondre au mieux à vos attentes le bureau est à présent ouvert tous les jours de la semaine 13h30 à 19h (sauf le samedi).
Dans le cadre de la labellisation nous avons mis en place ce processus d'amélioration continue, réalisé à partir de la synthèse des avis des élèves, recueillis par voie électronique.

L'équipe de l'auto-école Le Bon Sens s'engage à :

- Rendre plus accessible les informations concernant les horaires de cours théoriques (en agence, sur notre site web, sur les réseaux sociaux…) et, vérifier leur mise à jour de manière régulière.
- Soumettre de manière plus détaillée les formations proposées par l'établissement en agence, sur notre site web, sur les réseaux sociaux …)
- Promouvoir le Post Permis sous la forme de documentation à disposition dans les locaux de l'Auto-école, sur le site web.
- Promouvoir la formation en conduite accompagnée et supervisée sous la forme de documentation mise à disposition dans les locaux de l'Auto-école Le Bon Sens, sur le site web.
- Mettre à disposition des moyens pédagogiques modernes, en adéquation avec les avancées technologiques
  ex : simulateurs de conduite Oscar 2 boite de vitesses manuelle et automatique, véhicules à boite de vitesses automatiques et électriques …

La synthèse des avis du questionnaire de satisfaction des élèves est disponible sur demande.

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre…

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.
Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.
La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,…) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.