

Gestion des réclamations

La gestion des réclamations consiste à bien traiter les critiques de nos élèves et financeurs.

Nos axes principaux sont :

La satisfaction client :

- La gestion des réclamations a pour but d'éviter le mécontentement du client, et dans le meilleur des cas de renforcer notre relation avec celui-ci, de répondre à ses attentes et ses besoins.

La gestion de la qualité :

- Avec une gestion efficace des réclamations, les retours des élèves pourront contribuer à l'amélioration et l'efficacité de nos prestations.

Les actions :

- Faciliter **la réclamation** : pour que les élèves nous fassent directement part de leur insatisfaction, au lieu de répandre toute leur frustration et mécontentement sur les réseaux sociaux, Nous avons mis en place un questionnaire de satisfactions que nous remettons au élevés avant le passage du permis ou de leur formation.
- Soigner **le premier contact** : en nous livrant leurs réclamations, les élèves doivent se sentir parfaitement respecté. Pour que cela soit possible, il est important que le personnel en charge de la réception des critiques soit formé à cette tâche, capable de transmettre au client le sentiment que son avis est important. Cet échange est matérialisé grâce au formulaire de recueil de réclamations mis à disposition à l'accueil.
- Définir **des processus clairs** : nous avons aussi défini très clairement où les différentes réclamations doivent être acheminées. La gestion des réclamations consiste à mettre en place une structure très claire, avec des responsabilités bien définies sur notre tableau récapitulatif des réclamations.
- Cela nous permet d'entreprendre des actions directes, après analyse des réclamations. Et bien sûr de contrôler pour éviter toutes dérive.

Le responsable de l'établissement pourra de cette façon exploiter les informations collectées et donner les moyens du traitement des réclamations. Cela nous permet de constituer une base intéressante en termes de contrôle de qualité, et contribuer ensuite à l'amélioration de nos productions.