



**SAS AUTO-ÉCOLE ACG**

Siret : 802 104 216 000 14

Email : [autoecoleacgvittel@gmail.com](mailto:autoecoleacgvittel@gmail.com)

Téléphone : 03.29.07.57.27

Agrément Préfectoral : E14 088 000 90

Numéro de formation professionnelle : 44880143488

Code NAF: 8553 Z

[www.auto-ecole-acg.fr](http://www.auto-ecole-acg.fr)

## **PROCEDURE DE SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT**

### **ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

- A l'issue de chaque formation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque élève.
- En cas de réclamation, l'auto-école accuse réception de la réclamation dans un délai de deux semaines, ouvre une fiche « plan d'actions correctives » puis envoie une réponse à la personne à l'initiative de la réclamation dans le délais de deux mois à compter de l'accusé de réception. En cas de réclamation faite par un élève pendant sa formation, un entretien est organisé avec l'élève afin de mettre un plan d'action et ainsi répondre à la demande.

