



PROCÉDURE DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT DES AVIS

Ce présent procédé est mis à disposition du public directement en agence sur simple demande ou accessible sur le site internet de l'auto-école.

Les avis sont une façon de rassurer le client mais également un moyen de renforcer le positionnement et la réputation de l'établissement ainsi que le parcours élève.

Ils sont basés sur plusieurs critères :

- Le nombre d'avis
- Le score moyen des avis
- Le nombre de plateformes sur lesquelles sont recensés les avis
- La fiabilité des avis

En perpétuel recherche d'amélioration et de satisfaction de nos élèves, le recueil et le traitement des avis sont une priorité au sein de l'établissement.

Pour cela, l'établissement a établi un plan d'action en 3 points :

- La collecte des avis
- Le traitement des avis
- La recherche de solutions et/ou d'optimisation

La collecte des avis

Afin de générer de nouveaux avis, les élèves sont incités à nous laisser avis, commentaires et retours d'expérience de plusieurs façons :

- Directement en agence via le questionnaire de satisfaction
- Sur le site de l'auto-école rubrique « votre avis »
- Par mailling
- Par SMS



Le traitement des avis

Lorsqu'un avis est laissé sur une plateforme (GOOGLE, FACEBOOK, INSTAGRAM, VROOM VROOM...) et afin de pouvoir authentifier sa véracité et son fondement, il est effectué une recherche sur l'identité de la personne dépositaire.

Un tableau de suivi des avis clients est tenu à jour mentionnant :

- Identité de la personne
- Coordonnées
- Formation suivie
- Date de l'avis
- Plateforme de dépôt

Solutions / optimisation

Lorsqu'un élève écrit un avis négatif ou émet une suggestion d'amélioration, il sera traité suivant la procédure des réclamations.

Une réponse motivée et détaillée sera toujours adressé à l'élève émetteur de l'avis.

Ce retour permet de justifier la prise en compte des retours élèves, la recherche de solution ou d'amélioration, la publication auprès du public.