Auto Ecole Maryse DUCOS

06.09.87.08.33

ducosmartial@hotmail.fr autoecoleducos40@gmail.com

Plan d'action

Traitement des avis clients

Mise à disposition des questionnaires aux élèves/financeurs		
Cahier, à l'entrée	Enquête Opinion System	Google

Collecte des Réclamations	
Consultation quotidienne	Mail lorsqu'un nouvel avis est déposé

Analyse et traitement des Réclamations	
Echange avec le personnel	Echange avec l'élève/financeur

Réponse aux Réclamations
Echange avec l'élève/financeur

Exploitations des réclamations
Relevé des points de discordances

Suivi et analyse des Réclamations
saisie et analyse sur Excel

Restitution des résultats
Echange avec le personnel

Réunion
Mise en place de moyens d'amélioration