

SATISFACTION DES ÉLÈVES – EXPLOITER LES AVIS

SERVICE CLIENT « PERMIS PAS CHER » - serviceclient@permispascher.fr



LA SATISFACTION DE NOS ELEVES AU COEUR DES PREOCCUPATIONS DU RESEAU PERMIS PAS CHER

Nos 10 engagements **Qualité/Service**:

- 1- Une totale transparence concernant les différentes prestations, leur contenu, leur durée ainsi que les différents tarifs
- 2- Etablir pour chaque inscription un contrat de formation
- 3- Fournir une facture détaillée à chaque fin de formation
- 4- Nommer pour chaque élève un moniteur référent responsable du suivi de sa formation pédagogique
- 5- Réaliser des cours de code en présence d'un moniteur
- 6- Dispenser un enseignement de qualité conforme au Programme REMC
- 7- Accompagner les candidats aux examens et à leur fournir une analyse des résultats
- 8- Suivre la satisfaction de l'élève tout au long de sa formation, en s'engageant à donner suite aux réclamations et aux suggestions
- 9- Disposer de véhicules AE récents, propres et climatisés
- 10- Régler à l'amiable tout différent éventuel dans les meilleurs délais



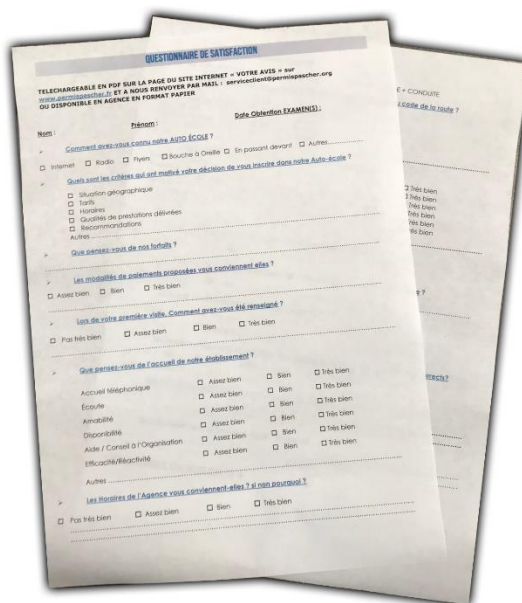
Vos suggestions et vos réclamations :
serviceclient@permispascher.org

La satisfaction de nos clients nous tient à cœur, c'est pourquoi nous nous engageons à apporter une qualité irréprochable dans l'exercice de notre métier.

A RECEPTION DES MAILS SUR LE SERVICE CLIENT, SERA MIS EN PLACE UN PROCESSUS D'AMELIORATION EN APPORTANT UNE REPONSE ET SI CELA EST POSSIBLE UNE SOLUTION AUX PROBLEMES POSES

QUESTIONNAIRE « PERMIS PAS CHER »

- Analyse des résultats du questionnaire
- Analyse de la note attribuée
- Analyse et contact avec l'élève si besoin



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

TELECHARGEABLE EN PDF SUR LA PAGE DU SITE INTERNET « VOTRE AVIS » sur www.permispascher.fr ET A NOUS RENVOYER PAR MAIL : serviceclient@permispascher.org OU DISPONIBLE EN AGENCE EN FORMAT PAPIER

Nom :

Prénom :

Date Obtention EXAMEN(S) :

➤ Comment avez-vous connu notre AUTO ÉCOLE ?

☐ Internet ☐ Radio ☐ Flyers ☐ Bouche à Oreille ☐ En passant devant ☐ Autres.....

➤ Quels sont les critères qui ont motivé votre décision de vous inscrire dans notre Auto-école ?

- ☐ Situation géographique
☐ Tarifs
☐ Horaires
☐ Qualités de prestations délivrées
☐ Recommandations
Autres

➤ Que pensez-vous de nos forfaits ?

➤ Les modalités de paiements proposées vous conviennent elles ?

☐ Assez bien ☐ Bien ☐ Très bien

➤ Lors de votre première visite, Comment avez-vous été renseigné ?

☐ Pas très bien ☐ Assez bien ☐ Bien ☐ Très bien

➤ Que pensez-vous de l'accueil de notre établissement ?

Accueil téléphonique	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Écoute	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Amabilité	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Disponibilité	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Aide / Conseil à l'Organisation	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Efficacité/Réactivité	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien

Autres

➤ Les Horaires de l'Agence vous conviennent-elles ? si non pourquoi ?

☐ Pas très bien ☐ Assez bien ☐ Bien ☐ Très bien

➤ Quel type de formation avez-vous suivie ?

☐ FORFAIT CODE ☐ FORFAIT CONDUITE ☐ FORFAIT CODE + CONDUITE

➤ Avez-vous été satisfait par les moyens utilisés pour l'apprentissage du code de la route ?

Livre de Code	☐ oui	☐ non
Séries en Agence	☐ oui	☐ non
Code en ligne	☐ oui	☐ non
Cahier d'exercice	☐ oui	☐ non
Suivi via logiciel	☐ oui	☐ non

➤ Les techniques d'enseignement à la conduite vous ont-elles plus ?

Temps de conduite	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Régularité des leçons de conduite	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Apprentissage par étape	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Diversité des situations de conduite	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Fiche de suivi et bilan en fin de leçon	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien
Examen Blanc	☐ Assez bien	☐ Bien	☐ Très bien

➤ Pour vous, quelle est la durée idéale pour une leçon de conduite ?

☐ 1H00 ☐ 1H30 ☐ 2H00

➤ Le Formateur/La Formatrice communiquait-il/elle d'une façon claire et dynamique ?

☐ Oui ☐ Non

➤ Comment qualifieriez-vous votre suivi de formation ?

Au CODE	☐ Passable	☐ Correct	☐ Impeccable
A la Conduite	☐ Passable	☐ Correct	☐ Impeccable

➤ Par rapport à votre formation, les délais des passages aux examens vous ont-ils paru corrects?

Examen CODE ☐ Oui ☐ Non

Examen CONDUITE ☐ Oui ☐ Non

➤ Que pensez-vous du fonctionnement de notre Auto-école ?

.....
.....

➤ Recommanderiez-vous notre Auto-école ? Pourquoi ?

.....
.....

ATTRIBUEZ-NOUS UNE NOTE SUR 10 →

/10

SYNTHESE DES RESULTATS OBTENUS

A DISPOSITION POUR LES ELEVES EN FAISANT LA DEMANDE

SERVICE CLIENT « PERMIS PAS CHER » - serviceclient@permispascher.fr

Mail Envoyé : Réponse apportée

Problème posé : Solution apportée

QUESTIONNAIRE « PERMIS PAS CHER »

Observation posée : analyse et solution apportée

Noté attribuée : Analyse et solution pour améliorée si besoin