

Fiche d'autocontrôle du service à la clientèle

Éléments à vérifier

Conforme

Non conforme

Service à la clientèle :

Votre personnel à l'accueil est courtois et bien formé pour répondre à la clientèle.

Votre personnel explique à la clientèle les objectifs d'une vérification, sa durée approximative, son coût, etc.

Votre personnel remet à la clientèle le formulaire *Avis au propriétaire d'un véhicule soumis à la vérification mécanique*.

Le responsable des opérations ou le mécanicien explique les déficiences constatées à la clientèle.

Le responsable des opérations est disponible pour répondre aux questions de la clientèle.

L'information transmise à la clientèle est basée sur les directives du *Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers* et autres guides de vérification ainsi que sur les normes établies par la Société.

Votre personnel respecte les dates et heures des rendez-vous convenus avec la clientèle.

Qualité des vérifications de véhicules routiers :

Vous consultez régulièrement les statistiques SAAQclic de vos mécaniciens et vérifiez s'il n'y a pas d'écart inexplicable entre les taux de conformité.

Une seconde vérification du véhicule par une deuxième personne est faite de façon aléatoire pour vérifier la qualité du travail effectué.

Les mécaniciens ont accès au *Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers* et autres guides.

Les mécaniciens discutent des cas complexes entre eux.

Les mécaniciens connaissent en cas d'interrogation le numéro de téléphone du soutien aux mandataires.

Les mécaniciens ont une bonne connaissance de leurs obligations contractuelles.

Le responsable des opérations vérifie de façon régulière les documents remplis par un mécanicien.

Les mécaniciens ont suffisamment de temps pour réaliser leurs vérifications.

Autocontrôle non conforme

Signature du responsable des opérations

Date (Année-Mois-Jour)

Autocontrôle conforme

Signature du responsable des opérations

Date (Année-Mois-Jour)