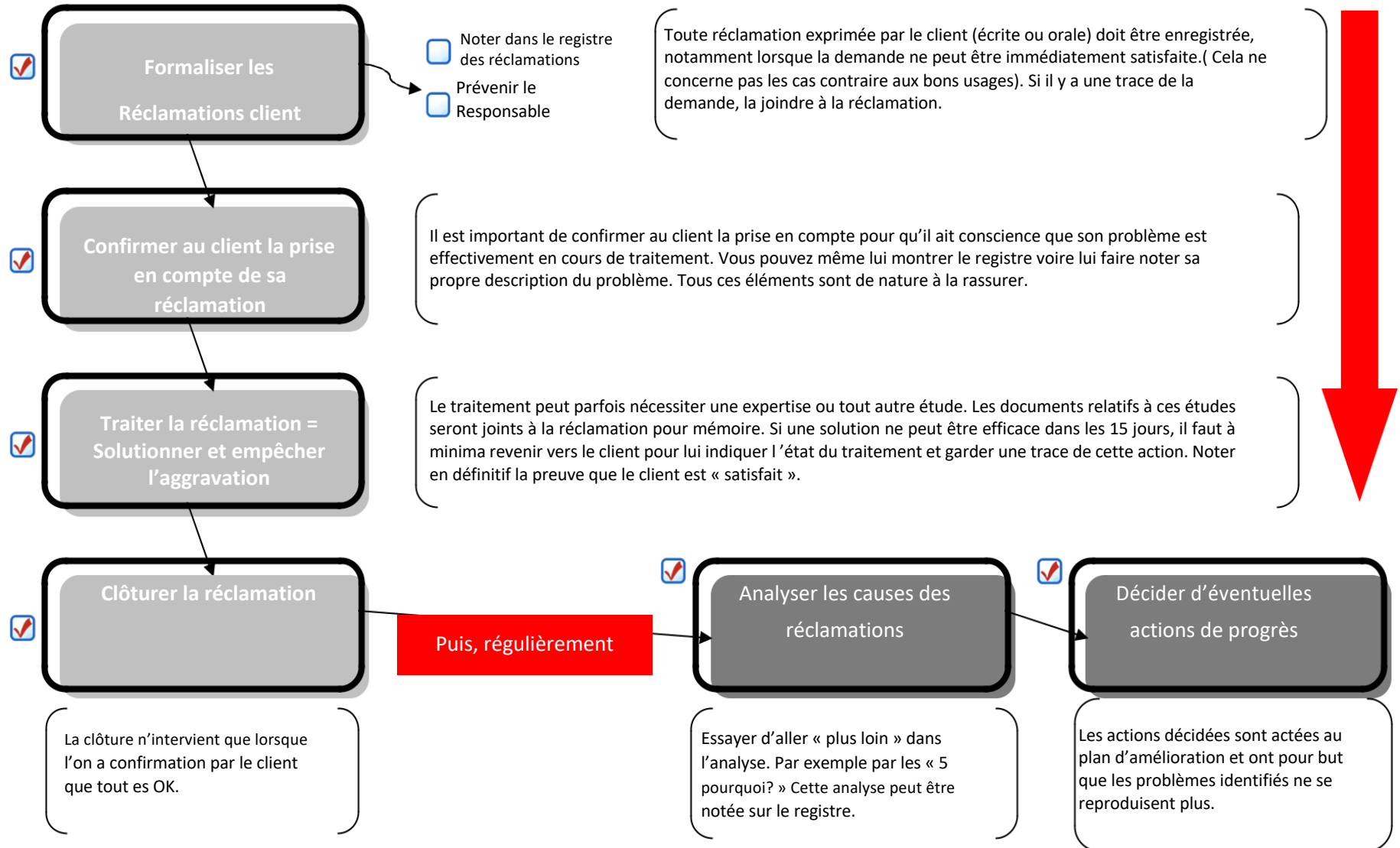




CRITÈRE 7.4 GESTION DES RECLAMATIONS





CRITÈRE 7.4
GESTION DES RECLAMATIONS

REGISTRE ET SUIVI DES RECLAMATIONS

Dans les colonnes "type", noter : T : Téléphone / @ : mail/fax / P : Physique / C : Courrier

DATE	TYPE	CLIENT / FORMATION CONCERNEE	DESCRIPTION DU PROBLEME	ANALYSE ET ACTION(S) IMMEDIATE(S)	RETOUR FAIT AU CLIENT (sous 30 jours maxi)	GERANT VISA DU	CAUSE(S) IDENTIFIEE(S) APRES ANALYSE	ACTION(S) CORRECTIVE(S)
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			