



GÉRER LES RÉCLAMATIONS

Traitement des réclamations

En cas de litige entre le Client et l'Entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

www.mediationconsomation-ame.com

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services.

1. Identification de la réclamation

Par l'observation, le questionnement et l'écoute, les gestionnaires du service planning et Conseillères en formation devinent les réclamations non exprimées. A ce moment-là, le service Relation Client est contacté par téléphone ou par email.

2. Entretien physique ou Entretien téléphonique

Identification claire des éléments suivants :

- Coordonnées de la personne qui porte une réclamation
- Catégorie de sa formation
- L'objet de sa réclamation
- Notre base de gestion et le tableau des réclamations sont complétés

3. Traitement de la réclamation (sous 72 heures)

- Etude du dossier pédagogique (fiche de suivi)
- Entretien avec le ou les enseignants du stagiaire et la Direction si nécessaire
- Recherche de solutions
- Réponse envoyée par email avec proposition d'options
- Suivant le litige, un entretien téléphonique a lieu après l'envoi de la réponse pour débriefer
- Mise à jour du tableau des réclamations

