

Procédure de gestion des réclamations clients

Date de réception

Modalités de réception (Courrier, Mail, SMS, Téléphone, Entretien)

Objet de la réclamation

Identité

Auteur : Client, Parent ou autre

Délai de traitement

Processus d'amélioration de qualité de formation : Axes ciblés

Si déclarant mineur : recevoir le parent

Si problème avec un formateur : ne plus prévoir de leçon avec lui

Si réclamation de courtoisie : entretien avec le collaborateur

Si réclamation enseignant/conflit de connaissances : rappel des règles

Si réclamation pédagogique : entretien avec collaborateur et si nécessaire avec l'équipe pour harmonisation pédagogique

Réponse apportée au client