

## Processus de traitement des réclamations

ÉTAPES QUI **COMMENT** 

(Envoyé par le client)

Service qualité, Responsable pédagogique, commercial, Direction ou le formateur

Personne chargée de la Qualité ou le formateur

Service Administratif ou le responsable

> Personne chargée de la Qualité ou le formateur

Personne chargée de la Qualité, Responsable pédagogique, Direction Réception d'une réclamation





OUI

Ouverture d'une fiche de réclamation, accusé de réception au réclamant



Tri selon la nature de la réclamation



Mettre en oeuvre et formaliser une action curative, voir préventive

Par téléphone, Mail, courrier, whattsapp, réseaux sociaux

Faire suivre mail, courrier ou compterendu téléphonique

- 1. Réponse à la réclamation
- 2. Analyse rapide du bilan fondé sur la réclamation

Par voie informatique, mail, téléphone

En fonction des motifs de la réclamation

Prise de contact avec le client (mail, téléphone, courrier) Tableaux de bord + plan d'actions