

Procédure de traitement des réclamations

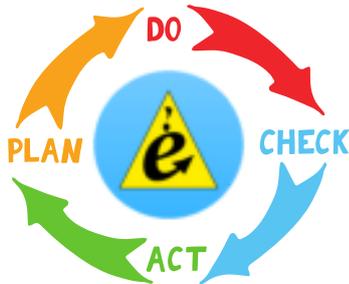


1- Un client mécontent peut réaliser sa réclamation en ligne

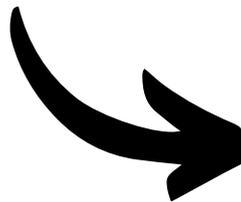


2- Il rédige sa demande via le formulaire de réclamation en ligne. En indiquant bien la date le lieu et la session de formation.

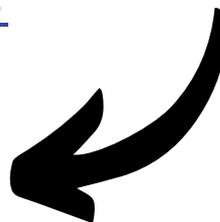
<https://www.evalforisque.fr/gestion-des-reclamations/>



3- Evalforisque est avisé par mail et nous intégrons la réclamation dans le tableau des actions d'améliorations afin de planifier l'action corrective



4- Le client reçoit sa réponse dans les 72 heures et l'action est proposée pour améliorer la situation



5- Nous vérifions que la mesure est effective et améliore la situation via des échanges par mail avec le client



6- L'incident est clos et le client est heureux d'avoir été pris en charge. Et nous sommes heureux d'avoir amélioré nos procédures. Dans le respect de notre charte qualité !