



## GESTION DÉ LA RÉCLAMATION RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROBLÈMES

### 1. Réception d'une réclamation

Le responsable d'agence réceptionne la réclamation en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat produit ou service visé par la réclamation. Les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation et informe son chef de groupe administratif par mail. Si la réclamation est orale, nous demandons écrit (à minima un mail). Les demandes de remboursements doivent être faites systématiquement par lettre recommandée.

### 2. Accuse de réception de la réclamation

Sous 5 jours à compter de la réception de la réclamation (par écrit ou lettre recommandée) nous accusons minima de la réception de la réclamation au client. Le chef de groupe administratif est en copie de cet accusé de réception.

### 3. Réponse la réclamation

Après analyse et concertation de la réclamation par le responsable d'agence, du chef de groupe administratif, du responsable pédagogique et le cas échéant de la direction, une réponse est apportée sous 1 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation. Un appel téléphonique, après analyse de la réclamation peut être fait en amont de notre réponse écrite, pour si besoin éclaircir la réclamation du client. Si, dans la réponse apportée la réclamation, un rejet total ou partiel à la demande du client, nous indiquons les voies de recours dont il dispose. La personne qui répond à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant et du niveau d'habilitation nécessaire responsable d'agence chef de groupe administratif, le responsable pédagogique ou le cas échéant la direction. Si la réclamation est assortie à une demande de remboursement, le virement de remboursement intervient sous un délai maximum de 3 mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée de réclamation/demande de remboursement.

### 4. Performer la pratique professionnelle

Chaque réclamation comportant volet pédagogique fera l'objet lors des réunions et formations internes (mensuelles) d'une analyse en groupe par l'équipe pédagogique avec les enseignants mettre en exergue ou mauvaises pratiques sera les et Sa manière de les mettre en œuvre. La pratique sera même si la réclamation porte sur aspect commercial des réunions trimestrielles physique (ou en visioconférence) avec ensemble du personnel administratif. Les actions mises en place pour pourront être par exemple la

mise en place de note de service ou notice, des actions de formations cillées.  
etc...

34 rue Pasteur, 91260 Juvisy-sur-Orge - 01 72 49 42 32

146 rue Anatole France, 93700 Drancy - 09 82 26 5041