

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

PRO FORMATION applique un process de traitement des réclamations clients très précis et comme suivant :

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite) :

- Un courrier écrit à l'attention de pro Formation chez Mme Beguinet, 594 ch des Combes, 7 hameau des Bleuets , 06600 Antibes
- Un email à l'adresse suivante pro.formation06@gmail.com en précisant l'objet Réclamation dans l'objet de l'email
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 28 56 11 54. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, Madame Delphine Roig, référente pédagogique de l'organisme PRO FORMATON procède aux opérations suivantes :

1) Enregistrement de la réclamation

- Date de réception
- Nom du client
- Compte client concerné
- Description de la réclamation

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

2) Traitement de la réclamation

- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client :
- Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.



3) Sont consignées au registre des réclamations.

- La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations)
- Les actions et solutions apportées à la réclamation
- Une copie de la réponse apportée au client

4) Suivi et contrôle des réclamations

- Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations

PRO FORMATION s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi <http://alpesmaritimes-mediation.fr>

En cas de désaccord, le Tribunal de Nice sera seul compétent pour traiter le litige.

Dans le cadre de sa relation client, PRO FORMATION privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

Réactualisé à Antibes le 1^{er} janvier 2020