GESTION DES RECLAMATION **ABCONDUITE 16**

1- Une réclamation est émise par un client, un stagiaire, un financeur, ... Elle peut être :









téléphonique

électronique

physique

- 2- Elle est ensuite notée sur une main courante (cahier) qui élabore la définition du besoin :
 - **>** Date
 - ➤ Interlocuteur (client)
 - Contexte de la demande
 - Réclamations
 - Demande d'information
 - Requêtes

vie du dossier.

Dans la majorité des cas, elle est traitée et solutionnée immédiatement.

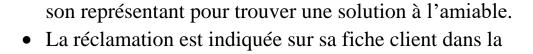
3- Lorsqu'il s'agit d'une réclamation qui nécessite un traitement particulier:

Ajouter un événement :









• Un rendez-vous est mis en place avec le demandeur ou





4-Si aucun accord n'a pu être trouvé, il est fait appel au médiateur dont les coordonnées précisées sur les contrats de formation.