

Procédure de Gestion des Réclamations

Guillaume Jarrié Coach

1. Définition

La présente procédure définit la manière dont les réclamations des clients concernant les formations dispensées par Guillaume Jarrié Coach sont reçues, traitées et suivies.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute réclamation émanant d'un client concernant les services de formation dispensés par l'entreprise.

3. Délais

Les réclamations doivent être traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de leur réception.

4. Modalités de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être formulées par écrit par les moyens suivants :

- **Courriel** : formation@guillaumejarriecoach.com
- **Lettre simple** : 129 chemin du Colorado, 97417 Saint Denis

5. Contenu de la réclamation

La réclamation doit obligatoirement contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom du client
- Date de la formation
- Sujet de la formation
- Objet de la réclamation
- Description détaillée de la réclamation
- Précisions sur la solution attendue

6. Traitement de la réclamation

- La réclamation est reçue et enregistrée dans le tableau de suivi des réclamations.
- Le formateur indépendant examine la réclamation et recherche une solution adaptée.
- Le formateur indépendant contacte le client par écrit pour lui faire part de la solution envisagée.
- La solution est mise en œuvre dans un délai raisonnable.

7. Archivage des réclamations

- Les réclamations, ainsi que leur traitement, sont archivées pendant une durée de 5 ans.

- L'archivage peut se faire de manière numérique ou physique, en respectant les exigences de confidentialité des données.

8. Amélioration continue

- Les réclamations sont analysées pour identifier les causes de non-conformité et les points d'amélioration.
- Les actions correctives et préventives nécessaires sont mises en place pour prévenir la récurrence de ces non-conformités.