



Formulaire de réclamation

Qualité ind 31 Formulaire B

Le centre LES LANGUES SANS STRESS s'efforce de proposer des prestations de formation qui répondent aux besoins et exigences de ses clients. Si toutefois, vous souhaitez nous communiquer une réclamation, vous pouvez à tout moment adresser vos doutes, questions et problèmes rencontrés à votre interlocutrice habituelle qui mettra tout en œuvre pour vous apporter une réponse adéquate. Vous avez également la possibilité d'adresser votre requête détaillée depuis le formulaire de réclamation ci-dessous.

A réception, votre demande sera analysée dans les meilleurs délais et nous évaluerons sa recevabilité. Lorsque votre demande est recevable et selon la situation : nous analysons les causes de la réclamation en examinant minutieusement les faits exposés et faisons des recherches nécessaires (utilisation de formulaires le cas échéant). Dans ce cas, nous vous tenons au courant de l'avancement du dossier et nous vous informons de notre réponse par email en précisant le résultat de notre enquête et éventuellement les solutions que nous proposons.

Glossaire : AXE DE PROGRESSION ☞ Action visant à améliorer une situation pour la rendre encore meilleure (form. A)

RECLAMATION ☞ Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. (form. B)

Pour contacter l'équipe chargée du traitement des réclamations :

Email : les.langues.sans.stress@gmail.com (dans l'objet : réclamation)

Nom – prénom * :

Entreprise * :

Fonction * :

Adresse complète * :

.
Téléphone * :

Courriel * :

Réclamation effectuée en tant que *

Stagiaire de formation Visiteur

Client/commanditaire

Financier

Autre :

Objet de la réclamation *

Action de formation

Reconnaissance du handicap

Autre :

Description précise de la réclamation *

.

.

.

.

.

.

Nous vous remercions de votre objectivité et de l'attention que vous portez à l'amélioration continue de nos prestations.