

Xavier RIMBAULT

34 chemin des réunis - 44100 NANTES
Siret:50200378300037
Organisme de formation référencé sous Datadock
N° NDA: 524409265644

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Principe traitement des réclamations :

- Avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation précisant les modalités de traitement des réclamations : les Conditions Générales de Ventes précisent le lien d'accès à la demande réclamation
- une information sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations. Le traitement est précisé sur : <https://www.formation-elysia.consulting/avis/reclamation/> avec un délai de 30 jours pour apporter une réponse.
- un traitement des réclamations:
 - Notification de réception de la réclamation au cours du processus de traitement, en accusant réception de sa réclamation,
 - Analyse de l'historique des échanges par le service juridique,
 - La réclamation est cochée dans la CRM au niveau du de l'opportunité du client pour traçabilité.
 - Réponse sous 30 jours, via l'adresse service.juridique@elysia.consulting avec :
 - Avec rappel des faits
 - proposition d'actions commerciales et/ou rejet de la réclamation
 - L'ensemble des échanges sont tracés dans la CRM.
 - la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations sont saisies via le [formulaire suivant](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEkz-Dy1_VKHxf9I2pKuBeiLkYGDRENHfF19VhIPA_6-32bg/viewform) : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdEkz-Dy1_VKHxf9I2pKuBeiLkYGDRENHfF19VhIPA_6-32bg/viewform

Fait à Nantes le 01 janvier 2022