



Réclamation

Les réclamations peuvent se faire de différentes manières :

- Appel téléphonique
- Envoi d'un mail
- Accueil en agence

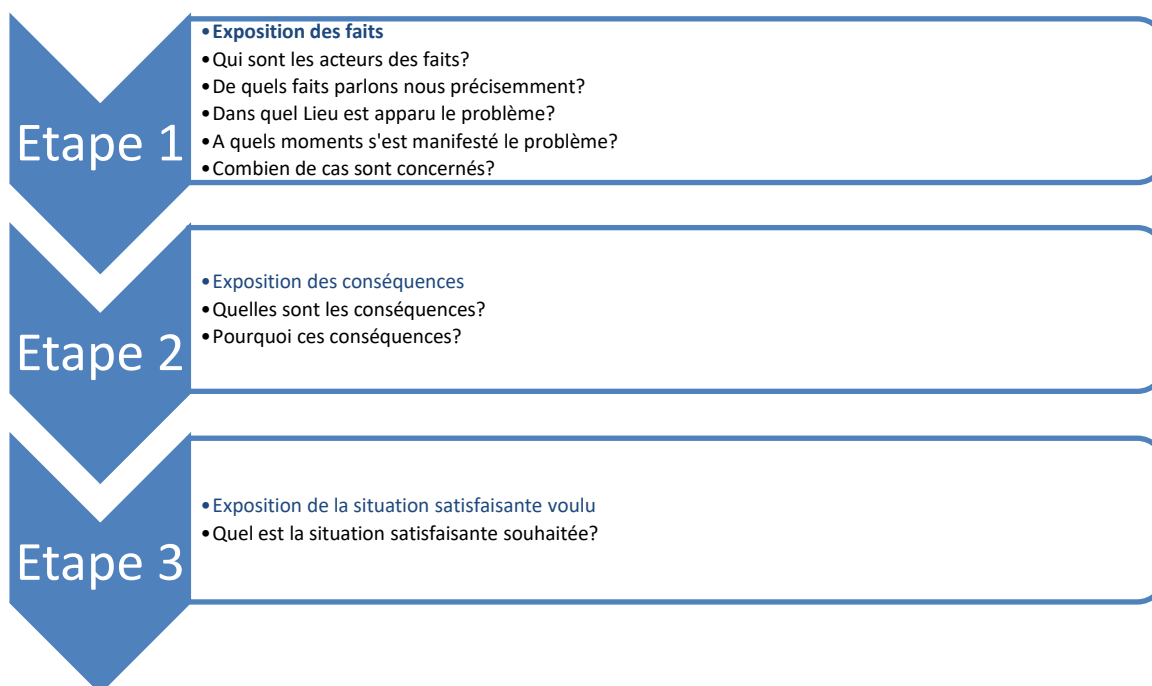
Les réclamations peuvent être d'ordre financière (remise, remboursement), d'ordre pédagogique (préférence de formateur, de véhicule), d'ordre administrative (déménagement, reprise de dossier, modification de formation...)

Les réponses à ces réclamations sont données dans les 48h. Les candidats sont contactés par téléphone ou par mail pour donner réponse à leur demande.

Voici les étapes de résolution de situation :

Résolution de situations problèmes

1) Identification du problème





1) Causes et Solutions

ETAPE 4

- Recherche des causes
- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

Etape 5

- Recherche et mise en oeuvre de la solution
- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en oeuvre la solution ?
- Mise en oeuvre de la solution

Etape 6

- Mesurer l'efficacité de l'action corrective
- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème se reproduit pas