

FICHE DE RECLAMATION

Date de la réclamation : _____

1. INFORMATIONS SUR LA RECLAMATION

Nom : _____

Prénom : _____

Contact au sein de E-academy : _____

Nature de la relation : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

2. OBJET DE LA RECLAMATION

Problème récurrent ?

Oui Non

Autre :

Signature du stagiaire

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

E-academy propose plusieurs canaux de communication (courrier, téléphone et e-mail) pour organiser son système de réclamations. Nous vous mettons à disposition un formulaire téléchargeable pour réaliser votre réclamation à nous retourner par e-mail à l'adresse suivante e-academy@outlook.fr ou par voie postale à E-ACADEMY FORMATION 200 Rue Michel de Montaigne Bâtiment B 84911 Avignon Cedex 9

RECEPTION DE LA RECLAMATION

La prise en compte de votre réclamation fera l'objet d'un traitement assidu. A compter de la réception de votre réclamation, E-academy dispose de 10 jours ouvrés pour en accuser réception et vous répondre dans les délais impartis. Notre service client pourra être amené à vous demander des justificatifs complémentaires, utiles et divers au traitement de votre demande.

RECEVABILITE DE LA RECLAMATION

Notre service client met tout en œuvre pour traiter votre demande le plus tôt possible pour limiter le ressentiment et les dommages causés en réalisant une analyse de la situation selon des critères de recevabilités. Cette analyse permet de prioriser le traitement qui en découle. L'objectif est de vous traiter comme un partenaire et non un adversaire en évoquant une solution prochaine aux problèmes rencontrés si votre réclamation s'avère recevable.

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Sous 5 jours ouvrés, notre service client vous informera sur la prise en compte de votre réclamation et vous proposera une action curative si cela est possible en vous transmettant la date prévisionnelle du plan d'action. Une traçabilité de votre réclamation sera effectuée afin de déterminer si des difficultés récurrentes surviennent avec un service en particulier ou dans une zone géographique précise, pouvant avoir une origine commune. Dans le cas d'un recours favorable, nous vous annoncerons la (les) cause(s) identifiée(s), sur la (les) action(s) définie(s) et le (les) délai(s) de mise en place du plan d'action en fonction des possibilités à envisager et en précisant le rôle de chacun. Dans le cas d'un recours total ou partiel défavorable, nous vous indiquerons les voies de recours dont vous disposez.

SUIVI DE LA RECLAMATION

E-academy vous tiendra informé de l'état d'avancement de votre réclamation tout au long de la procédure. Notre service client pourra être amené à vous recontacter quelques mois après la clôture de votre réclamation dans un but d'amélioration en continue et d'une vérification de l'efficacité de la mise en place du plan d'action.