



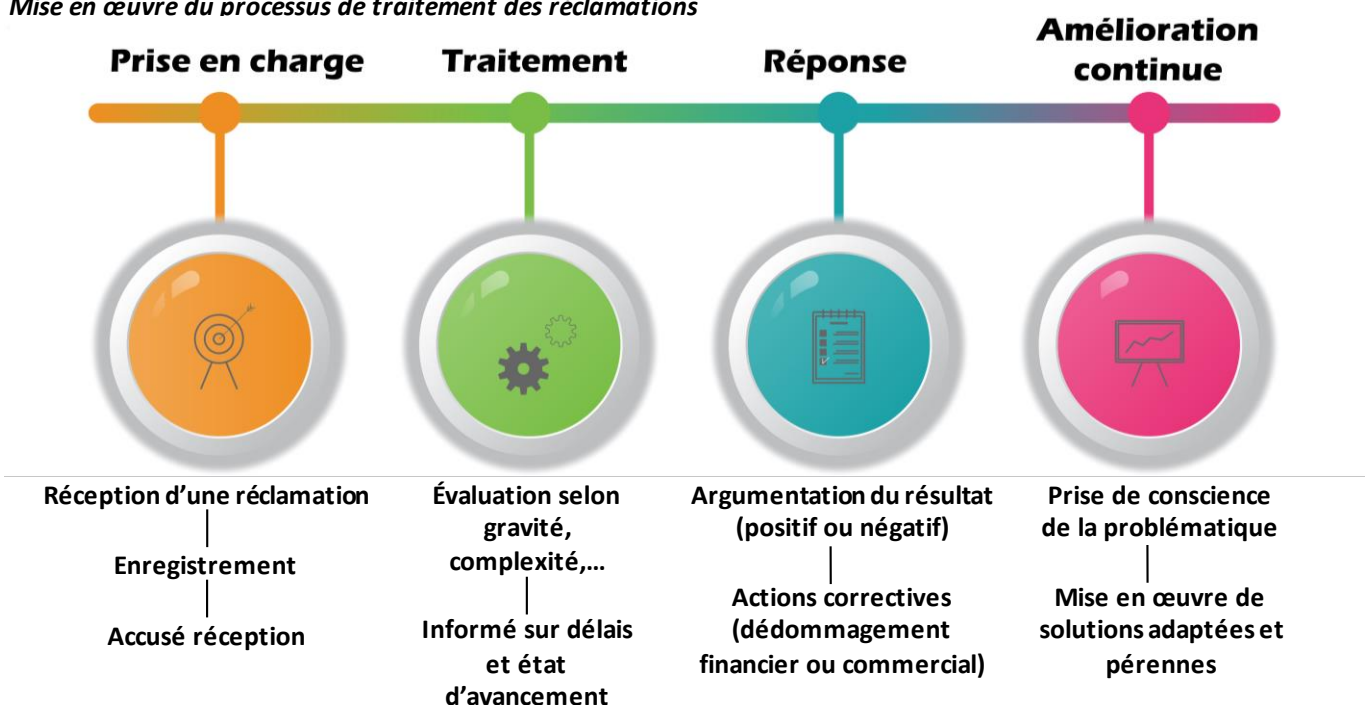
Le Groupement d'Employeurs PARTA'GE a mis en place une procédure d'analyse des réclamations pour créer des relations durables avec ses clients, les fidéliser et à l'instar de la mesure de la satisfaction client inscrire le traitement des réclamations dans notre logique d'amélioration continue.

Il s'agit de : • Traiter la réclamation pour maintenir ou restaurer la confiance du client ;
• Comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et fidéliser le client.

Le traitement des réclamations doit permettre :

- La mise en place rapide de mesures d'urgence pour répondre au mécontentement du réclamant ;
- Un suivi et une analyse des réclamations par type de formation (initiale ou maintien), par type de clients (salarié, entreprise) etc ;
- Une veille concurrentielle grâce aux retours d'informations des clients concernant le niveau de prestation proposé par la concurrence.

Mise en œuvre du processus de traitement des réclamations



Notre devise : Ne jamais croire qu'un client qui ne réclame pas est un client satisfait !

Mis à jour le 13 janvier 2025, à Andrézieux-Bouthéon

Groupement d'Employeurs PARTA'GE

40 bis avenue de Montbrison 42160 Andrézieux-Bouthéon – Tel : 06 80 07 30 72

Association Loi 1901 – Siret 48345650500021 Code NAF : 7830Z N° Déclaration d'activité : 82 42 02432 42

contact@partage-loire.fr / www.partage-loire.fr

Habilitation INRS pour la conduite des formations SST : 1492081/2021/SST-01/O/06 par la CNH du 28 janvier 2021