



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.

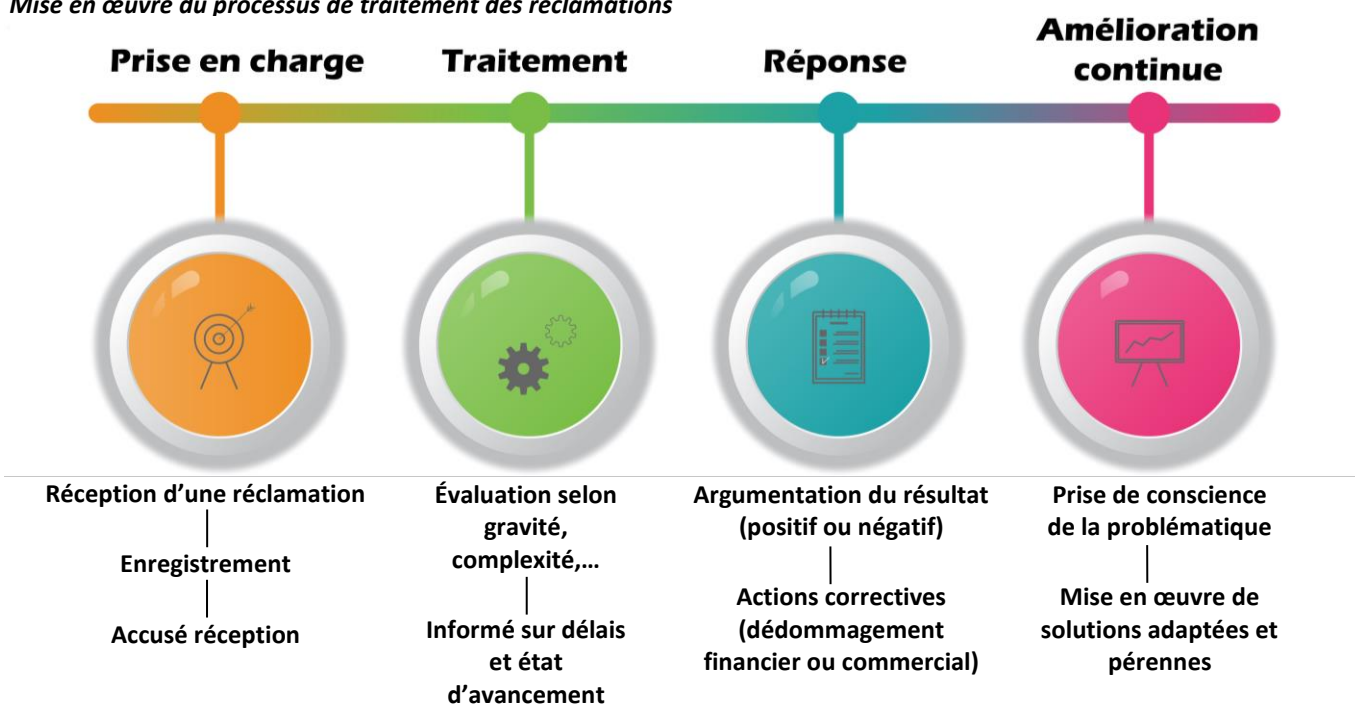
Il s'agit de :

- 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 (présentiel, FOAD), par sujet de formation (SST, Droit social...), par type de clients (salarié, entreprise) ;
- 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 30 septembre 2024 à Andrézieux-Bouthéon