

Formulaire de Réclamation

Relatif à une formation proposée et/ou animée par SOCRATES

Bonjour et merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire et le retourner par mail à : contact@socratesonline.com

Le cabinet Socrates fonde sa pérennité sur la satisfaction de ses clients et sur l'atteinte des objectifs des actions de formation.

C'est la raison pour laquelle nous nous attachons à :

- Chercher à bien identifier et comprendre les besoins de formation des stagiaires en amont de la formation
- Élaborer un programme de formation en adéquation avec ces besoins
- Choisir un formateur qui soit compétent eu égard aux attentes exprimées par le client
- Valider noter compréhension des attentes et sa traduction par le programme avec les stagiaires en début de formation
- Évaluer la satisfaction des stagiaires à chaud
- Évaluer la satisfaction du client à chaud et à froid

Si malgré ce processus qui vise à garantir la pleine réussite de l'action de formation et la satisfaction des parties prenantes :

- Vous avez rencontré une difficulté, constaté un dysfonctionnement ou ressenti une insatisfaction
- Vous n'avez pas eu de réponse satisfaisante de la part du formateur au moment de la formation

Vous pouvez nous adresser une réclamation par le biais de la fiche ci-dessous. Si vous ne souhaitez pas compléter cette fiche mais néanmoins faire connaître votre réclamation au cabinet, vous pouvez nous appeler et nous la compléterons avec vous, puis vous la ferons valider par envoi mail.

Il est important pour une bonne prise en compte et un traitement efficace de votre réclamation que vous complétiez toutes les informations demandées.

Ces dernières ne sont communiquées à aucun tiers, sauf nécessité pour le traitement de la réclamation et avec votre accord explicite. Elles ne seront communiquées qu'à la responsable de la formation et à la direction du cabinet le cas échéant. Les fiches de réclamation sont conservées 3 ans. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Les fiches de réclamation sont à adresser par mail à contact@socratesonline.com

Notre organisme est particulièrement vigilant à tout ce qui concerne la qualité globale de ses prestations. Vos remarques peuvent nous être infiniment précieuses pour notre amélioration continue.

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A compléter par le réclamant :

Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	Prénom	
	Nom	
	Fonction	
Position dans la formation	<input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Responsable d'un stagiaire <input type="checkbox"/> Formateur	
Organisation / entreprise		
Adresse mail		
Téléphone		
Titre de la formation concernée par la réclamation		
Date de la formation		
Lieu de la formation		
Nom du formateur		
N° de devis ou Convention de Formation		
Date de la réclamation		
La réclamation porte sur (cocher la ou les réponses pertinentes) :	<input type="checkbox"/> L'organisation <input type="checkbox"/> L'accueil <input type="checkbox"/> Les locaux <input type="checkbox"/> La restauration <input type="checkbox"/> Les supports <input type="checkbox"/> Le contenu <input type="checkbox"/> La pédagogie <input type="checkbox"/> L'attitude du formateur <input type="checkbox"/> L'attitude des stagiaires	
	Si autre, préciser :	
Descriptif de la réclamation. Veuillez décrire le motif de votre insatisfaction ou réclamation		
Modalité de réponse souhaitée	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Rendez-vous en visio <input type="checkbox"/> Rendez-vous en présentiel	
Date de la réponse de l'organisme de formation		

A compléter par SOCRATES / responsable de la formation

N° et date de réception de la réclamation	N°	Date :
Modalité de la réponse	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Rendez-vous en visio <input type="checkbox"/> Rendez-vous en présentiel	
Responsable du traitement de la réclamation		
Nature de la réponse apportée au réclamant		
Satisfaction du réclamant par rapport à la réponse apportée à la réclamation		
Suite éventuelle à donner (action corrective ou préventive)		
Responsable de la suite à donner (action corrective ou préventive)		
Suivi de l'action corrective ou préventive		
Date clôture du dossier de gestion de la réclamation		
Date de validation de la fiche par la direction du cabinet		