

Formulaire de Réclamation Client



Lecerformation

Organisme de Formation : LECERFORMATION

Conformément à notre démarche qualité, ce formulaire nous permet de prendre en compte votre mécontentement et d'y apporter une réponse adaptée dans les meilleurs délais.

1. Informations Générales

- **Nom / Prénom :** _____
- **Qualité :** Stagiaire Entreprise Cliente Financier Formateur
- **Nom de la formation concernée :** _____
- **Dates de la session :** du ___ / ___ / 20__ au ___ / ___ / 20__
- **Coordonnées (Email/Tel) :** _____

2. Objet de la Réclamation

Veuillez cocher la catégorie concernée :

- **Organisationnelle :** (Convocation tardive, lieu inadapté, horaires...)
- **Pédagogique :** (Contenu non conforme au programme, supports illisibles...)
- **Relationnelle :** (Comportement du formateur ou de l'équipe, accueil...)
- **Technique :** (Panne de matériel, accès plateforme e-learning impossible...)
- **Financière / Administrative :** (Erreur de facturation, délai d'attestation...)

3. Description détaillée des faits

Merci de préciser les circonstances, les dates et tout élément permettant de comprendre le problème :

[Espace libre pour l'écriture]

4. Attentes du demandeur

Que souhaitez-vous obtenir suite à cette réclamation ? (Ex: geste commercial, nouvelle session, explication technique...)

Date : ___ / ___ / 20__ | **Signature :**

Partie réservée à l'Organisme (Usage Interne)

À remplir par le Référent Qualité lors de la réception du formulaire.

- **Date de réception :** ___ / ___ / 20__
- **N° d'enregistrement au Registre :** RECL-20__-___
- **Analyse de la réclamation :** Fondée Non fondée Partiellement fondée
- **Action corrective immédiate :** _____
- **Date de réponse finale envoyée au client :** ___ / ___ / 20__
- **Clôture du dossier (Visa Qualité) :** _____