

1

Centralisation de toutes les demandes de réclamations au secrétariat des formations via l'adresse reclamation@teamconcept.eu directement rattaché au mail contact@teamconcept.eu

Par courrier envoi au siège Team
213 avenue Marcel Dassaut
33700 MERIGNAC

2

La responsable pédagogique redirige systématiquement vers un Google form à remplir en ligne sur le site de Team Concept Les résultats sont automatiquement transmis au mail reclamation@teamconcept.eu pour traitement des données.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmpRbbeYKm3_EBfxAekEOZ9yXFLKoYbtkc2-bZmj09yo4nww/viewform?usp=pp_url



**PROCESS RÉCLAMATION
FORMATION**

3

1. Accusé de réception qui informe le stagiaire que sa réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

Confirmation du traitement de la réclamation par mail

4

Réponse envoyée directement par la responsable pédagogique si la réclamation relève de son niveau de compétence auquel cas, redirection vers le formateur compétent.



Consultation et traitement des demandes tous les mardis matin

5

Faire le suivi de la réclamation en complétant le tableau de réclamation avec la solution proposée (tableau en ligne sur le drive).

Suivi de la réclamation

6

La personne en charge du traitement de la réclamation inscrit les données demandées.



Contact :
06.35.31.02.13