



TRAINING SCHOOL • POKER ACADEMY • POKER EVENTS

## **GESTION DES RÉCLAMATIONS, DES DYSFONCTIONNEMENTS ET PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE**

L'organisme de formation enregistre et gère les réclamations de tiers et les dysfonctionnements internes.

Chaque réclamation (qu'elle soit exprimée par téléphone, mail, courrier ou tout autre moyen) est enregistrée et comprend :

- La date de réclamation
- L'identification de la personne réclamant : nom, fonction, coordonnées
- La formation concernée par le sujet (intitulé, date et lieu)
- L'objet de la réclamation

L'organisme de formation accuse réception de la réclamation par contact téléphonique, mail ou courrier.

La réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements.

Une réponse écrite par mail ou courrier est adressée au réclamant.

L'organisme de formation analyse chaque dysfonctionnement, quelle qu'en soit la source afin de déterminer les actions d'amélioration à mettre en œuvre, le délai de réalisation et le responsable de l'action.