



## Modalités de traitement des réclamations

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services. Le CFB dispose d'un service Relation Client. Ce service traite les réclamations dont voici les différentes étapes de traitement.

Il est joignable par email [relationclient@stages-blanchard28.fr](mailto:relationclient@stages-blanchard28.fr) et par téléphone au 02 37 46 89 98.

### 1. Identification de la réclamation.

Par l'observation, le questionnement et l'écoute, les gestionnaires du service planning et Conseillères en formation devinent les réclamations non exprimées. A ce moment-là, le service Relation Client est contacté par téléphone ou par email.

### 2. Entretien physique ou Entretien téléphonique

Identification claire des éléments suivants :

- a. Coordonnées de la personne qui porte une réclamation
- b. Catégorie de sa formation
- c. L'objet de sa réclamation
- d. Notre base de gestion et le tableau des réclamations sont complétés
- e. Demande au stagiaire de formuler sa réclamation par email à [relationclient@stages-blanchard28.fr](mailto:relationclient@stages-blanchard28.fr)

### 3. Traitement de la réclamation (sous 72 heures)

- a. Etude du dossier pédagogique (fiche de suivi)
- b. Entretien avec le ou les enseignants du stagiaire et la Direction si nécessaire
- c. Recherche de solutions
- d. Réponse envoyée par email avec proposition d'options
- e. Suivant le litige, un entretien téléphonique a lieu après l'envoi de la réponse pour débriefer.
- f. Mise à jour du tableau des réclamations