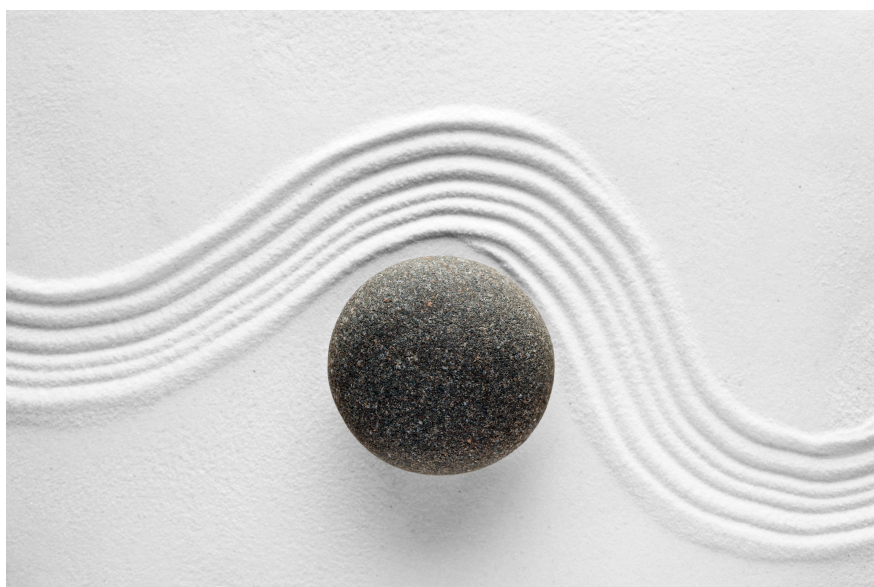


LUC MOUTON



FORMATIONS PROFESSIONNELLES

MASSAGES ENERGETIQUES CHINOIS
DIETETIQUE TRADITIONNELLE

CRÉATIONS & CONSEIL

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ALÉAS - DIFFICULTÉS

- Définition (Guide Qualiopi Ministère du Travail – Indicateur 31) :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

- Objectif :

Traiter la réclamation afin de restaurer la confiance du client et sauvegarder de bonnes relations ;
Comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et de fidéliser le client.

- Réception des réclamations :

Cette réclamation peut nous être communiquée par **mail** ou par courrier à l'adresse suivante :
Fleur d'Océan 2.0 - 9 rue de Benfeld - 67230 Kertzfeld

- Procédure :

1. Accuser réception de sa réclamation dans la journée de la réception (réponse par mail)
2. Saisie dans le tableau d'amélioration continue
3. Tenir le client informé de l'état d'avancement de sa réclamation par mail
4. Lui proposer une solution dans les 8 jours

- Traitement des aléas et difficultés :

Les aléas et difficultés sont traités sur le moment si possible ;
L'évènement est reporté dans le tableau d'amélioration afin de définir une solution pérenne et de la mettre en oeuvre.



Luc Mouton Fondateur & Gérant
O.P.A.C Fleur d'Océan 2.0

[Mail 1](#)

[Mail 2](#)

[Site](#)

[Facebook](#)

[Linked-In](#)

Tel + 33 6 82 46 29 15

Certification PRO Animateur Agréé

Soins de Bien Etre - Massages Energétiques



A large, stylized handwritten signature in black ink, slanted upwards from left to right, covering a significant portion of the lower half of the page.