



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

Certification Qualité délivrée au titre de la catégorie :
ACTIONS DE FORMATION

Déclaration d'Activité enregistrée auprès du Préfet de
la Région Grand Est sous le Numéro : 44 67 05 690 67

Siret : 523 120 533 000 30
TVA : FR 66 523 120 533
NAF : 4619 B

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05 690 67
Auprès du Préfet de la Région Grand Est

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 - 3 rue Louis Pasteur 67220 Villé.

- 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.