

Les réclamations sont à transmettre par téléphone, mail ou courrier auprès de votre agence d'inscription

PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Réception d'une réclamation
par le personnel administratif ou par les formateurs ECF Roudaut



Création d'une fiche signalétique qui précise entre autres, le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, ...



Transmission au responsable d'Agence



Accusé de réception et analyse sous 15 jours



Entretien téléphonique ou physique



Action corrective mise en œuvre

➔ En cas de refus par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat qui précise le règlement des litiges