

## formulaire de réclamation

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil     - Organisation des cours     - Qualité des leçons     – Ponctualité

– Entente avec l'enseignant     – Autres à exprimer ci dessus

Identification de la personne : .....

Je soussigne (nom, prénom) : .....

Concerne l'élève (nom, prénom) : .....

Objet(s) de la réclamation : .....

.....

.....

.....

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subi ce désagrément :

.....

.....

.....

.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ?

.....

.....

.....

Date du dépôt de la demande : .....date du fait de la réclamation : .....

Fait à : ..... Le .....

Signature :

# Procédure de réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

-Réceptionner une demande orale

- à l'accueil d'un des bureaux de la société
- auprès de votre enseignant référent, ou d'un autre
- lors d'un entretien planifié ou impromptu

-Réceptionner une demande rédigée:

## Sarl permischolet

88 rue de la caillère

49300 cholet

[noel@permischolet.fr](mailto:noel@permischolet.fr) / [viviane@permischolet.fr](mailto:viviane@permischolet.fr)

02 41 58 50 30

Par cette procédure vous allez pouvoir nous préciser les éléments qui constituent votre insatisfaction. Cette démarche que vous allez réaliser va nous permettre de remédier via un protocole individualisé ou systémique selon l'évaluation de votre retour par notre établissement et l'ensemble de l'équipe.

Le parcours de la réclamation sera le plus concis possible.

Dès votre dépôts, nous engageons les parties prenantes immédiatement. Les ressources pertinentes sont mobilisées, et les correctifs déployés grâce à votre validation préalable.

Le délai sera de l'ordre d'une dizaine de jours pour vous avoir convaincu d'un correctif acceptable.

Grâce aux réunions hebdomadaires, à l'agilité des enseignants et à notre volonté de vous apporter un service digne de votre satisfaction, nous savons que grâce à votre implication nous saurons ensemble profiter de ces désagréments tout en nous excusant par avance de la déception causée.