

Stra|Formation

Description et mise en œuvre des modalités de traitement des réclamations et recherche de solutions concrètes

Straformation est un organisme de formation professionnelle qui s'engage à proposer des formations de qualité à ses clients. Afin de garantir la satisfaction de ses clients, Straformation a mis en place une procédure de traitement des réclamations rigoureuse et efficace.

1. Description des modalités de traitement des réclamations

1.1 Accusé de réception des réclamations

Toute réclamation formulée par un client doit faire l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables. Cet accusé de réception doit préciser :

- La date de réception de la réclamation
- L'identité du réclamant
- L'objet de la réclamation
- Les références de la formation concernée

1.2 Analyse des réclamations

Les réclamations sont analysées par un responsable dédié au sein de Straformation. L'analyse permet de :

- Identifier la cause de la réclamation
- Déterminer les actions correctives à mettre en œuvre

1.3 Réponses apportées aux réclamants

Straformation s'engage à apporter une réponse à chaque réclamation dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception de l'accusé de réception. La réponse doit :

- Être claire, concise et précise
- Expliquer les motifs de la réclamation
- Décrire les actions correctives mises en œuvre
- Proposer une solution de réparation au réclamant

1.4 Suivi des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi afin de s'assurer de la satisfaction du réclamant.

2. Mise en œuvre des modalités de traitement des réclamations

2.1 Canaux de réclamation

Les clients de Straformation peuvent formuler leurs réclamations par différents canaux :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Straformation 21, rue d'Oslo à 67000 Strasbourg
- Par email à l'adresse suivante : contact@straformation.fr
- Par téléphone au numéro suivant : 09 81 22 79 07/06 58 90 21 48/ 06 51 64 71 05
- Sur le site web de Straformation via un formulaire de contact

2.2 Formulaire de réclamation

Un formulaire de réclamation est disponible sur le site web de Straformation et peut être téléchargé. Ce formulaire permet aux clients de formuler leur réclamation de manière simple et structurée.

2.3 Désignation d'un responsable des réclamations

Un responsable des réclamations est désigné au sein de Straformation. Ce responsable est chargé de :

Il s'agit de **Mr BINGOL Maxime (06 58 90 21 48) ou Mr TOK Ferhat (06 51 64 71 05)**

- Recevoir les réclamations
- Les analyser
- Apporter des réponses aux réclamants
- Assurer le suivi des réclamations

3. Recherche de solutions concrètes

Straformation s'engage à trouver des solutions concrètes aux réclamations de ses clients. Pour cela, l'organisme met en œuvre les actions suivantes :

- Identification de la cause de la réclamation : La première étape est d'identifier la cause exacte de la réclamation. Cela permet de cibler les actions correctives à mettre en œuvre.
- Mise en œuvre d'actions correctives : Une fois la cause de la réclamation identifiée, Straformation met en œuvre des actions correctives pour remédier au problème. Ces actions peuvent consister à :
 - Rembourser le client
 - Proposer une nouvelle formation
 - Mettre en place des actions de formation pour les formateurs
 - Améliorer les supports pédagogiques

- **Proposition d'une solution de réparation au réclamant** : Straformation propose une solution de réparation au réclamant en fonction de la nature de la réclamation. Cette solution peut consister à :
 - Rembourser le client
 - Proposer une nouvelle formation
 - Offrir un bon de réduction
- **Suivi de la satisfaction du réclamant** : Straformation assure le suivi de la satisfaction du réclamant afin de s'assurer que la solution de réparation proposée a été satisfaisante.

4. Conclusion

Straformation met tout en œuvre pour traiter les réclamations de ses clients de manière efficace et professionnelle. L'organisme s'engage à trouver des solutions concrètes aux problèmes rencontrés par ses clients afin de garantir leur satisfaction.

N'hésitez pas à contacter Straformation pour toute question relative au traitement des réclamations.

Si toutefois aucune solution n'est possible, le client peut saisir le médiateur de consommation figurant dans nos cgv:

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, STRAFORMATION a mis en place un dispositif de médiation de la consommation : CM2C

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation en contactant :

CM2C 14 rue Saint Jean

75017 Paris

Tél 01 89 47 00 14

site internet <https://cm2c.net/>

Mail de contact cm2c@cm2c.net