Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**[1] auprès de notre organisme et nous en sommes à l'écoute. Pour cela, nous vous demandons à **répondre à chacun des champs suivants** afin de garantir **la résolution de votre réclamation**.
Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à eleonore@formanov.com.

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) : Mail : _____ Coordonnées postales : _____ _____
4) Objet précis de la réclamation :
5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, …

1 Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

À compléter par Formanov	
6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
9) Date de clôture de la réclamation.	
10) Date et visa d'Eléonore RIBALTCHENKO	