**Fiche de réclamation client**

Viasens met tout en œuvre pour vous satisfaire. Cependant, il se peut que vous ne soyez pas complètement satisfait de la réponse que notre organisme vous a délivrée.

C’est le moment de l’indiquer, car dans toute réclamation, il y a la graine de solution. Nous prendrons grand soin de lire vos remarques et d’y apporter une réponse.

Réclamation déposée le : ..……………………………………………………………………………………………………….……….

Société : ……………………………………………………………………………………………………………………………………….…..

Nom du répondant et fonction : ……………………………………………………………………………………………………….

TYPE D’EVENEMENT\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Votre réclamation concerne un ou plusieurs points suivants :

[ ] Accueil [ ] Qualité de service

[ ] Prise en compte de votre demande [ ] Gestion administrative

[ ] Délai d’attente [ ] Contenu de la prestation ou coût

[ ] Relation avec les formateurs [ ] Relation commerciale avec l’OF

[ ] Autre : …………………………………………..

DESCRIPTION DE L’EVENEMENT\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pouvez- vous décrire en quelques lignes l’objet de votre réclamation :

Date de l’évènement : Lieu :

Qui est concerné ?

Constat :....………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………

Préjudice subi : …………………………………………………………………………………………………………………………………

Merci de laisser une adresse mail si vous souhaitez que l’organisme vous réponde :

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Cette fiche est disponible sur le site internet de l’organisme VIASENS. Merci de compléter le verso et de l’envoyer à Valentine Michel, par mail : valentine.michel@wanadoo.fr.

TRAITEMENT ET REPONSE DE L’ORGANISME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date de prise de connaissance de l’information :

Quel traitement sera apporté à la requête :

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Dans quel délai ?

Une réponse écrite sera-t-elle adressée à l’auteur de la réclamation : oui / non

Réclamation soldée le :

Par :