



Date :
Référence :
Personne en charge de la réception de la réclamation:

Renseignements personnels et administratifs :

Société : Réf convention de formation:

Nom/Prénom de l'interlocuteur :

Adresse :

Tel : Mail :

Objet de la réclamation client :

Type de prestation/service :

Intitulé de la formation :

Date de signature de la convention :

Dates et lieu du déroulé de la session de formation :

Autres informations utiles :

Raison de la réclamation client :

Description précise du problème/incident :

Conditions de survenue : (Comment l'avez-vous découvert ? En faisant quoi ? A quel moment ?...)

Réponse au client envoyée le :

Réclamation client clôturée le :

Visa de la direction :

Autres informations utiles :

Si réclamation orale : L'ensemble des informations sont relues avec le client avant de raccrocher