



La performance ... *Simplement*

## Procédure « Gestion des réclamations clients »

SASU LCCL : La performance simplement

Validée par Christophe LAURENT, le 2 août 2022

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées :

- Par courrier, à l'adresse suivante :  
LCCL : La performance simplement  
15 Rue des charpentiers  
67400 ILLKIRCH
- Par e-mail, à l'adresse suivante : [crislo57@hotmail.fr](mailto:crislo57@hotmail.fr)
- Ou par téléphone au : 06 64 00 20 75

Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, Mr LAURENT Christophe, dirigeant de la société et organisme de formation « LCCL : La performance simplement » procède aux opérations suivantes :

### 1) Enregistrement de la réclamation

Date de réception - Nom du client - Compte client concerné - Description de la réclamation

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

### 2) Traitement de la réclamation

Actions - Résolution - Date de réponse au client

Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

### 3) Consignation au registre des réclamations.

La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations) - Les actions et solutions apportées à la réclamation - Une copie de la réponse apportée au client

Fait à Illkirch, le 2 Août 2022

LAURENT Christophe dirigeant de la société « LCCL : la performance simplement »