

Circuit de traitement d'une réclamation ou difficulté

ABA Online — toutes activités (formations et formation-action)

Réclamation client formelle

Par mail ou téléphone, reçue sur l'adresse dédiée selon l'activité :
 proconsult@aba-online.fr (formation-action), contact@aba-online.fr
 (formation, sujet pédagogique) ou management@aba-online.fr
 (formation, sujet administratif)

Difficulté identifiée sur le terrain

Notée par la formatrice ou le consultant pendant l'intervention, remontée
 à l'adresse dédiée selon l'activité concernée

Alerte et catégorisation

La direction (management@aba-online.fr) est systématiquement informée et catégorise dans le tableau de suivi (Aléa / Abandon / Difficulté / Réclamation client / Recherche amélioration)



Accusé de réception au client

Sous 48h — depuis l'adresse ayant reçu la réclamation



Analyse et traitement de fond

Par l'équipe en charge de l'adresse concernée (co-construction avec la formatrice ou le consultant si besoin) — délai adapté à la nature du problème et aux priorités du client, en concertation avec lui



Suivi et vérification de la satisfaction

Retour spontané du client, et/ou reprise de contact depuis l'adresse ayant traité la réclamation



Clôture dans le tableau de suivi

Date de clôture ("date de réalisation") enregistrée par la direction (management@aba-online.fr)



Alimente le bilan d'amélioration continue

Revue périodique des réclamations / difficultés traitées (lien avec l'indicateur 22)

☐ Réclamation client (canal direct) ☐ Difficulté remontée du terrain