

Formulaire de réclamation

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation¹ auprès d'ACME Formation relatives à nos prestations de formation professionnelle. Pour cela, nous vous prions de remplir le formulaire ci-dessous en répondant à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation. Nous nous engageons à la traiter rapidement et à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Et d'ores et déjà, nous vous remercions pour votre remontée d'informations qui nous permettra d'améliorer nos pratiques.

Michaël BERGERON
Dirigeant de ACME formation



Ce formulaire est à retourner par mail à m.bergeron@acme-formation
ou par courrier postal à ACME Formation - 89 impasse de Montranger - 73390 BOURGNEUF.

1) Prénom et NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
<div style="border: 1px dashed red; height: 40px;"></div>
2) Si différent, Prénom et NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
<div style="border: 1px dashed red; height: 40px;"></div>
3) Canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) :
Mail : <div style="border: 1px dashed red; width: 400px; height: 20px;"></div>
Coordonnées postales : <div style="border: 1px dashed red; width: 600px; height: 30px;"></div>
4) Objet et description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants...
<div style="border: 1px dashed red; height: 150px;"></div>

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.