



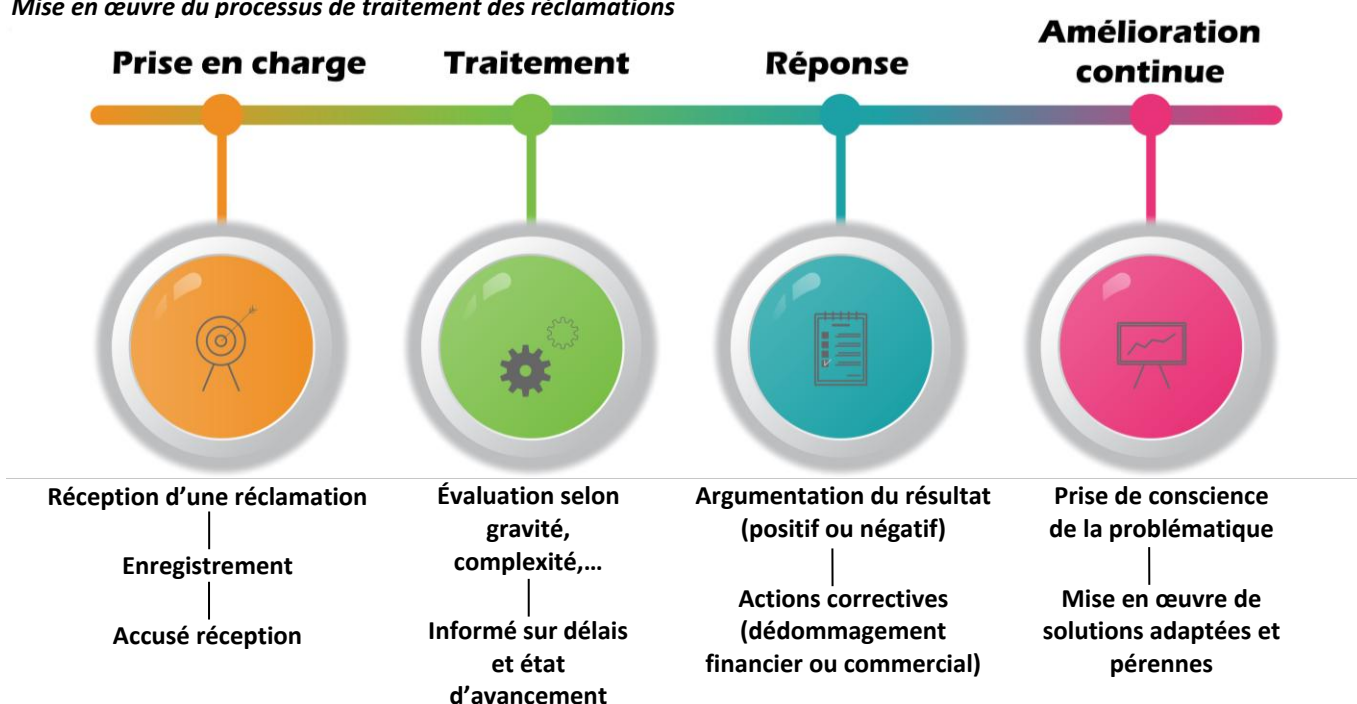
CAP DIGIT a mis en place une procédure d'analyse des réclamations pour créer des relations durables avec ses clients, les fidéliser et à l'instar de la mesure de la satisfaction client inscrire le traitement des réclamations dans notre logique d'amélioration continue.

Il s'agit de : • Traiter la réclamation pour maintenir ou restaurer la confiance du client ;
• Comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et fidéliser le client.

Le traitement des réclamations doit permettre :

- La mise en place rapide de mesures d'urgence pour répondre au mécontentement du réclamant ;
- Un suivi et une analyse des réclamations par type de formation (présentiel, FOAD), par sujet de formation (bureautique, PAO, DAO, développement, base de données...), par type de clients (particulier, entreprise) ;
- Une veille concurrentielle grâce aux retours d'informations des clients concernant le niveau de prestation proposé par la concurrence.

Mise en œuvre du processus de traitement des réclamations



Notre devise : Ne jamais croire qu'un client qui ne réclame pas est un client satisfait !

Mis à jour le 1^{er} décembre 2025, à Saint-Just Saint-Rambert