

Tél. :+33 (0)1 84 25 22 87
contact@khepriformation.fr

ACTION DE FORMATION

Evaluation satisfaction stagiaire

- À chaud
- À froid (6 mois)

Evaluation satisfaction du formateur

- À chaud

Evaluation satisfaction de l'entreprise employeur

- À froid (6 mois)

Evaluation satisfaction du financeur

- En fin d'année civile

BILAN DE COMPETENCES

Evaluation satisfaction stagiaire

- À chaud
- À froid (6 mois)

Evaluation satisfaction du formateur

- À chaud

Evaluation satisfaction de l'entreprise employeur

- À chaud

Evaluation satisfaction du financeur

- En fin d'année civile

Si nous avons une adresse mail de connue, le cas échéant nous tenons à disposition le questionnaire sur demande.

Relance à J+15 à J+30 par mail : Si non réception des questionnaires de satisfaction

Qu'est-ce qu'une insatisfaction? Pourquoi la traiter comme un incident?

Une insatisfaction sera considérée en incident, si la note globale est inférieure à 06/10 ou 03/05

Une suggestion d'amélioration sera traitée en incident, si la suggestion se répète sur plus de 3 sessions de formation.

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

En cas de difficultés ou d'aléas :

- Nous prenons en charge une amélioration et remplissons le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

En cas réclamation :

- Dans notre règlement intérieur, il est indiqué comment obtenir le formulaire de réclamation (voir page 4).
- Après réception du formulaire complété, nous traitons la réclamation dans le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

En cas d'une note de satisfaction inférieure à 6/10 ou à 3/5

Nous prenons en charge une amélioration et nous remplissons le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

- En cas d'une suggestion pertinente dans les questionnaires de satisfaction

Nous prenons en charge une amélioration et nous remplissons le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

ENREGISTREMENT RECLAMATION FORMATION

Date de réception de la réclamation (à compléter par l'organisme de formation)

1. Informations sur le réclamant

- Nom Prénom :
- Fonction.....
- Tel
- Mail

2. Informations sur la formation concernée

- Intitulé :
- Date :
- Lieu :

3. Informations sur la réclamation

- Description :

Date et signature