

Gestion des réclamations, difficultés et aléas

Soucieux de la qualité de nos prestations, GetSkills enregistre et traite toute réclamation, difficulté ou aléa avec diligence.

Constitue un aléa un évènement externe imprévisible qui implique une perturbation.

Constitue une difficulté un élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation.

Constitue une réclamation une action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

Les réclamations, difficultés ou aléas peuvent être exprimés par tout moyen (courriel, courrier postal, appel téléphonique). Toutefois, les réclamations doivent obligatoirement être formulées par écrit.

Dans tous les cas, GetSkills :

- ✓ Prendra acte du dysfonctionnement soulevé
- ✓ Procèdera à l'analyse du dysfonctionnement soulevé (le cas échéant un entretien sera nécessaire pour centraliser toutes les informations requises pour son traitement)
- ✓ Mettra en œuvre une ou des actions correctives et le cas échéant des actions préventives pour éviter que le dysfonctionnement soulevé ne se reproduise.