

ENGAGEMENTS QUALITE **Prestations de services – FORMATION VENTE CONSEIL**

FORMATION VENTE CONSEIL, SASU au capital de 5000€, www.formationventeconseil.com
domicilié 20 place Prax Paris 82000 MONTAUBAN Tél : 07.61.46.07.83 SIREN : 834 476 905 -
APE: 7022Z

Mail : g.raynal@formationventeconseil.com

La société FORMATION VENTE CONSEIL (ci-nommé FVC dans ce document) s'engage à réaliser ses prestations en respectant les engagements de qualité suivants:

ENGAGEMENT 1 - PRISE EN COMPTE DU BESOIN

FVC s'engage à prendre en compte individuellement le niveau et les attentes des participants au travers un recueil oral et/ou écrit des besoins

ENGAGEMENT 2 - DEVOIR DE CONSEIL

FVC s'engage à conseiller le client dans le choix de la prestation tant au niveau du contenu, du rythme, du type de formation, de la pédagogie et des outils utilisés

FVC s'engage à maintenir ce devoir de conseil jusqu'au terme de la prestation et même au delà (voire engagement-6 SAV)

ENGAGEMENT 3 – DEVOIR DE TRANSPARENCE

FVC s'engage à communiquer à chaque bénéficiaire les objectifs et modalités pratiques de la formation ainsi que la méthode d'évaluation

ENGAGEMENT 4 - ADAPTATION DE LA PRESTATION AUX BENEFICIAIRES

FVC s'engage à adapter au mieux les outils, le contenu, le rythme de la prestation à la situation spécifique de chaque bénéficiaire

ENGAGEMENT 5 - ADAPTATION DES LOCAUX AUX BENEFICIAIRES

Dans le cas d'une formation organisée en dehors du lieux de travail du bénéficiaire FVC s'engage à fournir des locaux les plus adaptés possibles à la prestation

Concrètement FVC s'engage à fournir une pièce adaptée à une formation (Tables, chaises, prises électriques, lumière naturelle, calme, mur blanc pour la projection des cours) et au nombre de participants (place suffisante pour tous)

Dans le cas d'une formation à distance FVC s'engage à fournir des outils conviviaux et libres d'accès

ENGAGEMENT 6 - SERVICE APRES VENTE

Jusqu'à 6 mois après la fin de la prestation FVC s'engage à rester disponible (par téléphone ou mail) pour toute demande d'aide ou de conseil, étant entendu que le bénéficiaire n'en fasse pas un usage exagéré

ENGAGEMENT 7 - SATISFACTION CLIENT

A l'issu de chaque formation un questionnaire de satisfaction est proposé à chaque apprenant afin qu'il donne son avis sur l'atteinte de ses objectifs au regard de la formation réalisée

Si ce document s'avère insuffisant, une réclamation doit être faite l'adresse suivante:
contact@formationventeconseil.com

FVC s'engage à échanger sur l'objet de votre réclamation par téléphone et une réponse écrite vous sera donnée

ENGAGEMENT 8 – COMPETENCE DU PRESTATAIRE

FVC s'engage à fournir un formateur ou consultant compétent et répondant aux exigences de qualité de la formation professionnelle (voire certificat QUALIOPI ci-après)

ENGAGEMENT 9 - CONFIDENTIALITE

FVC La société FORMATION VENTE CONSEIL s'engage à ne divulguer à l'extérieur aucune information sur les travaux et prestations réalisées pour ses clients.

ENGAGEMENT 10 - APPROCHE ECO.RESPONSABLE

FVC s'engage à

- limiter ses déplacements pour effectuer des formations-Au delà de 200 kms, une solution « distancielle » est mise en avant
- limiter l'usage du papier en numérisant les échanges de documents
- limiter son impact numérique, en donnant accès à des documents volumineux à travers un disque dur partagé et non pas par envoie de mails