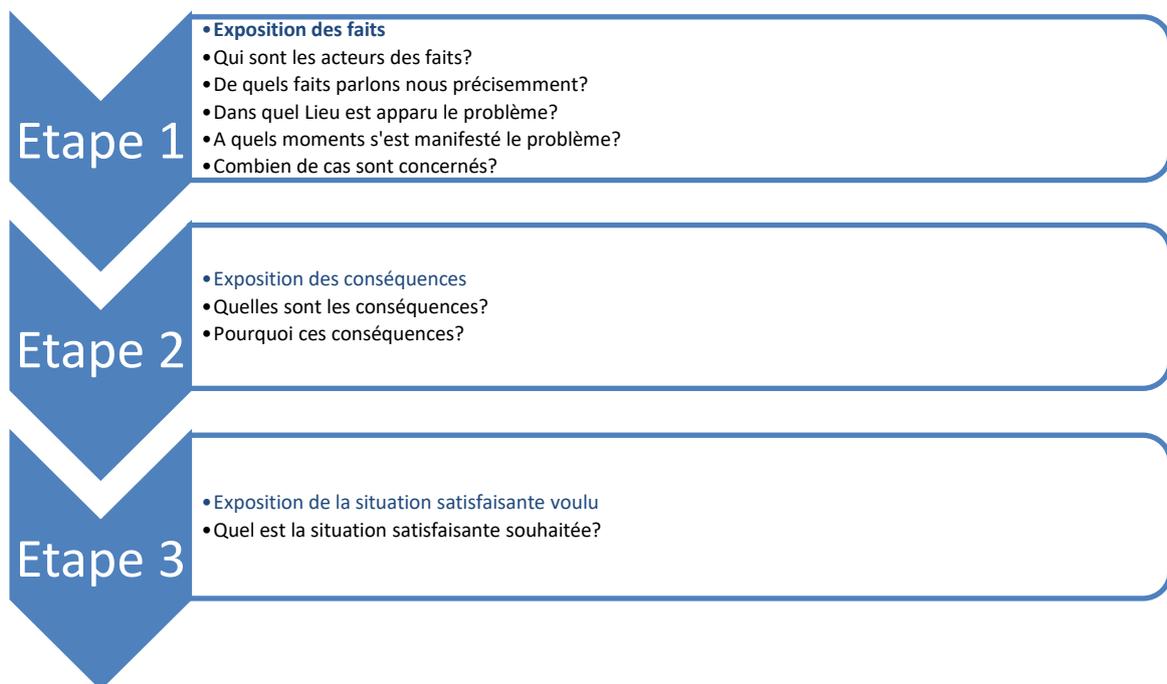


Malgré tous nos efforts pour fournir à nos élèves une qualité de formation quasiment irréprochable, la réclamation est inévitable et lorsque cela arrive nous devons réagir.

Résolution de situations problèmes

1) Identification du problème / Analyse de la réclamation



2) Causes et Solutions / Traitement de la réclamation

