



# PROCEDURE

## Gestion des abandons

Au cours de la formation, des échanges réguliers sont effectués pour connaître le niveau de satisfaction et de compréhension des bénéficiaires, AVESIA by MY ADVISOR est responsable de la qualité de la formation dispensée, soit en stage groupé, soit en personnalisé, tant au niveau du contenu que de la pédagogie.

Si un abandon est confirmé, cela sera considéré comme une réclamation et sera traitée dans le tableau des améliorations

Si, malgré le soin apporté à la formation, le client abandonne ou formule une réclamation, celle-ci peut être exprimée par tout moyen à la convenance de celui-ci, dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Celle-ci sera traitée dans le tableau des réclamations. Dans ce cas, AVESIA by MY ADVISOR s'engage à apporter une réponse appropriée.

### ⇒ **Accord du devis et programme de formation**

Transmission de la convocation des bénéficiaires au client.

### ⇒ **J-2 avant le début de la formation**

Email de rappel à la convocation aux bénéficiaires.

### ⇒ **Jour de la formation**

En intra, si absence, appel au chef d'entreprise pour justification et mise en application de la convention de formation concernant le report, l'annulation ou la facturation.

En cas de retard supérieur à 30 minutes, la formation sera dispensée uniquement aux bénéficiaires présents et le retardataire devra commander de nouveau une formation. Dans le cas d'un bénéficiaire unique, application du paragraphe n° 10 de la Convention de formation.