

Engagements de service vis-à-vis des clients

Dans le cadre de notre démarche qualité NF SERVICE FORMATION, nous nous engageons sur les objectifs suivants :

- 1) 100% des demandes clients donnent lieu à un contact dans les deux jours ouvrés
- 2) Nous mettons à votre disposition un formateur qualifié, expert dans le domaine d'intervention pour lequel vous nous sollicitez
- 3) Si votre demande est spécifique¹, vous bénéficiez d'un rdv préalable et gratuit - physique ou téléphonique - avec l'intervenant pour établir le cahier des charges précis de la formation
- 4) Sur demande, nous vous fournissons un bilan qualitatif et quantitatif post formation sur la base du compte rendu pédagogique fourni par le formateur et des questionnaires de satisfaction des participants
- 5) Nous nous engageons à une confidentialité totale des informations recueillies concernant les clients et les stagiaires.

Dans le cadre du Règlement Général de Protection des Données personnelles, Diapason s'engage dans une mise en conformité dès la fin du 1^{er} semestre 2020. En attendant toute demande ou réclamation relative aux données personnelles ou toute réclamation relative à nos prestations doit être envoyée à reclamation@diapason02.fr. Elle sera traitée conformément à notre 1^{er} engagement dans les 48h de sa réception.

¹ La formation spécifique se définit comme étant celle qui nécessite de tenir compte des particularités du public, du contexte, des objectifs... A contrario, les formations non spécifiques sont celles qui répondent à un référentiel normatif et dont les contenus, méthodes et moyens sont identiques quels que soient les clients (exemple : SST)