



GESTION DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS

VOUS ETES...

Encadrant, responsable de service, référent Qualité, agent... vous êtes amené(e) à suivre les réclamations ou à vous assurer de leur suivi.

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- Définir les notions d'observations et de réclamations
- Comprendre l'importance de la gestion des observations et réclamations
- Disposer de méthodes et d'outils pour gérer les observations et réclamations
- Partager les bonnes pratiques de gestion des observations et réclamations

INFOS PRATIQUES

Référence : OV30

Dates des sessions : sur demande

Durée : 0.5 jour

Tarif : nous consulter

PROGRAMME

1/ Contexte actuel et définitions

- Les canaux d'écoute
- Définir une observation / une réclamation
- Reconnaître une réclamation

2/ Gains et enjeux

- Pourquoi traiter les observations et réclamations ?

3/ Traiter

- Le processus de traitement des réclamations pas à pas et en pratique

4/ Analyser

- Le processus d'analyse des réclamations et vos problématiques

5/ Facteurs de réussite et bilan

FORMATION / MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE / MISE EN ŒUVRE DE SYSTEMES DE MANAGEMENT QUALITE (HAS, ISO, RSE, CERTIFICATION ET LABELLISATION)

LES PLUS

- La prise en compte des problèmes soulevés par les stagiaires en début de stage pour une exploitation dans les mises en situation
- Un contenu enrichi par nos missions de conseil dans les organismes publics et qui tient compte des particularités de vos métiers
- Méthode basée sur une alternance de théorie et d'ateliers pratiques (jeux de rôle, mise en situation, quiz, etc.) et d'échanges d'expériences
- Utilisation de documents réalisés dans d'autres organismes du secteur public et modèles remis à l'issue de la formation

POUR ALLER PLUS LOIN

Formations complémentaires :

- Devenir Auditeur Qualité interne
- Devenir Pilote de processus
- Assurer sa mission de responsable ou référent qualité, environnement ou santé-sécurité au travail
- Animer un projet
- Maîtriser les exigences d'une norme
- Rédiger sa documentation qualité
- Etre audité dans une démarche qualité
- Indicateurs et tableau de bord qualité
- Préparer sa revue annuelle

CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES



[+33 \(0\)2 48 48 12 37](tel:+33248481237)



formation@neeria.com



www.neeria.com