



Date sur demande



1 demi-journée

Référence : OV30

## Modalité d'intervention



Devis sur demande



## VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Territoires



## VOUS ÊTES

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



## PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **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.



## 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.



## 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

### 5 – Facteurs de réussite et bilan

## CONTACTEZ-NOUS



+33 (0)2.48.48.12.37



formation.neeria@relyens.eu



www.neeria.com