

# Formation : La gestion des plaintes des clients internes et externes

## Introduction sur la formation: la gestion des plaintes des clients internes et externes

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

- a. Définition
- b. Les sources potentielles de plaintes

### La gestion des plaintes

- a. Les étapes de la gestion des plaintes
  - i. La réception, l'analyse et le traitement de la plainte
  - ii. La gestion de la plainte
  - iii. Le règlement et le suivi
  - iv. La production de rapports sur les plaintes
- b. La prise en charge « à chaud » des clients insatisfaits

### La prévention des plaintes à travers la qualité de service

- a. Le concept de qualité de service
  - i. Les différents niveaux de la qualité
  - ii. Les dimensions de la qualité
- b. La qualité de service et la satisfaction du client (le concept de satisfaction)
- c. La gestion de la qualité de service (les standards de qualité de service, etc.)

### La gestion et la prévention des insatisfactions des clients internes (collègues)

- a. Compétences comportementales en milieu de travail
  - i. La communication
  - ii. L'empathie
  - iii. La bienveillance
- b. Le rôle de l'organisation dans la gestion des insatisfactions des employés
  - i. Priorisation de l'expérience employé
  - ii. Évaluation du niveau de mobilisation des employés et prise de mesures correctives

### Ateliers de mises en situation sur la gestion des plaintes

## Conclusion sur la formation: la gestion des plaintes des clients internes et externes

Nous contacter:  
Doussou Formation  
Email: [info@doussou-formation.com](mailto:info@doussou-formation.com)  
<http://doussou-formation.com>

