

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