

Gestion des plaintes

□ **Publics concernés :**

Chefs d'entreprise (secteur marchand et non-marchand) ou management opérationnel

□ **Pré-requis :**

Aucun

□ **Calendrier :**

Continu

□ **Lieu :**

- Entreprise ou en nos locaux

□ **Déroulement :**

- Durée : 1 jour
- Modalités de formation : Formation avec apports théoriques, mises en situation, et exercices pratiques.

□ **Evaluation :**

En fin de formation, évaluation de la satisfaction des participants par questionnaire et discussion de debriefing.

□ **Objectifs opérationnels :**

Au terme de la formation, le participant aura acquis des compétences théoriques et pratiques dans les domaines suivants :

- Comment identifier une plainte ?
- Comment séparer la plainte du plaignant ?
- Comment gérer une plainte par écrit, par mail, par téléphone et en face à face ?
- Comment transformer un client mécontent en client fidèle ?
- Comment gérer ses émotions face à une plainte ?