

# Transformer vos réclamations en opportunités

## Processus et amélioration continue

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : RCN - Prix 2024 : 1 450€ HT

Comment utiliser la réclamation client comme opportunité pour consolider la confiance, la fidélisation client et fortifier la réputation de l'entreprise ? Cette formation vous permettra d'optimiser l'organisation de tout votre processus de traitement des réclamations client et d'en valoriser les impacts positifs.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Analyser les enjeux de la relation client dans son organisation

Structurer le dispositif de traitement des réclamations

Détecter les réclamations "invisibles"

Valoriser la réclamation dans le processus

Fédérer les équipes autour de la "culture" client

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance théorie et pratique.

### TRAVAUX PRATIQUES

Ateliers permettant de mener des réflexions collectives et individuelles, d'aborder de nouvelles pratiques et de construire sa boîte à outils.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 04/2022

### 1) Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise

- Différencier l'approche "orientée client" de l'approche "centrée client".
- Identifier la stratégie, le positionnement et la communication à adopter.
- Définir son organisation pour évaluer la relation client : moyens, outils et ressources.

*Exercice : Quiz "approche orientée/centrée client". Brainstorming pour identifier les moyens, outils et ressources pouvant être utilisés pour évaluer la relation client.*

### 2) Comprendre ce qu'est une réclamation

- Définir une politique de réclamation claire et en cohérence avec sa stratégie.
- Connaître les différents profils de clients pour cibler l'action curative adaptée.
- Identifier les impacts de l'insatisfaction sur l'entreprise : réputation, rentabilité, performance, organisationnel.
- Transformer les réclamations en valeur pour l'entreprise : lean culture, amélioration continue, certification ISO9001.
- Déterminer le ROI du management de la réclamation : coûts imputables et gains obtenus.

*Réflexion collective : Brainstorming : identification des déclencheurs d'une réclamation "invisible". Impacts de la typologie et du contexte du réclamant sur l'organisation. Enjeux des réponses à apporter.*

### 3) Structurer le dispositif de management de la réclamation

- Détecter et prendre en charge la réclamation : canaux, processus, acteurs.
- Analyser le contexte et les causes : collecte de données (revue documentaire, KPI, data interne), interviews.
- Mettre en place et suivre un plan d'action : méthodologie, process, pilotage, animation, communication.

### PARTICIPANTS

Responsables de services relation/expérience client, responsables compliance/qualité, dirigeants de PME-TPE.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Valoriser le dispositif : KPIs, REXs, retours d'enquête de satisfaction, communication (interne/externe).

*Mise en situation* : Atelier : traitement d'une réclamation client de la détection jusqu'à la clôture et la mesure de l'efficacité (méthodologie AMDEC).

#### 4) Renforcer les savoir-faire et savoirs-être managériaux

- Identifier son rôle et ses missions en tant que manager.

- Diagnostiquer sa posture managériale.

- Accompagner et favoriser la prise d'initiative de ses équipes.

- Valoriser l'échec comme une étape menant à la réussite : principe du "fail management".

*Mise en situation* : Séances courtes pour réfléchir collectivement à une problématique rencontrée en vue de trouver une ou des solutions innovantes.

## LES DATES

---

Nous contacter