

# GESTION DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

## 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 problématiques

### 5 – Facteurs de réussite et bilan

## EVALUATION

Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la bonne compréhension du contenu pédagogique par les participants.

Une évaluation de la satisfaction est adressée en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 15 15

[formation.sofaxis@relyens.eu](mailto:formation.sofaxis@relyens.eu) – [www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)

**Adresse postale :** CS 80006 - 18020 Bourges Cedex

**Siège social :** Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges

Enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 000814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24180125318  
auprès du préfet de région de CENTRE-VAL DE LOIRE



ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Les informations contenues dans ce document sont non-confidentielles et susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. L'émetteur de ce document ne saurait être tenu responsable (par contrat ou de droit) des dommages découlant des erreurs contenues au service et/ou du contenu de l'information fournie.

## Référence formation : OV30



Date sur demande



1 demi-journée

## Modalité d'intervention



Intra Devis sur demande

## VOUS ÊTES

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

## PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## 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, mises 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.



**sofaxis**

UN EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens