

Mettre en place un système de gestion des plaintes

Qu'il s'agisse du secteur marchand ou non marchand, d'entreprises privées ou publiques, le souci de la qualité du service rendu au public/client est de plus en plus présent. Sous la pression d'un **environnement plus exigeant ou simplement par la volonté de quelques dirigeants ambitieux**, de nombreuses organisations ont intégré au sein de leur culture et valeurs le concept d'**Orientation Client**. L'enjeu de l'amélioration de la Gestion des Plaintes dans une organisation est de taille. Toutes les structures qui se sont lancées dans l'aventure en ont rapidement retiré des bénéfices à court et à long terme, et non pas uniquement en terme de satisfaction client, mais bien plus, en Amélioration Continue de la Qualité. Ainsi, la personne qui se plaint, souvent peu considérée, devrait au contraire être accueillie avec tous les égards dus à quelqu'un qui prévient des dysfonctionnements internes à l'organisation. La plainte est donc un indicateur essentiel du fonctionnement de notre organisation et de la qualité des produits et services qu'elle fournit.

Ce module de formation s'adresse spécifiquement aux responsables qui seront amenés à mettre rapidement en place une stratégie pour la Gestion des plaintes et son opérationnalisation.

Objectifs

L'objectif général de notre formation est de fournir aux participants les outils et techniques nécessaires à la mise en place de véritables politique et stratégie de Gestion des plaintes.

Contenu

Méthodologie

Le séminaire s'appuie sur un échange de pratiques et d'expériences. A partir de celles-ci, le formateur apportera une synthèse de la littérature en la matière, et présentera des modèles et des outils pour réaliser la mise en œuvre d'une pratique réfléchie.

