

Identifier et traiter les réclamations - TRAIT

Code produit : TRAIT

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 700,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Toute personne amenée à occuper une fonction relative à la gestion des réclamations

Prérequis :

aucun

Objectif

- Retenir les exigences du cadre légal et réglementaire
- Identifier une réclamation
- Adopter les bonnes pratiques du traitement des réclamations
- Connaître le parcours d'une réclamation

Programme de la formation

1-Cadre légal et réglementaire

- Textes
- ACPR
- Recommandations

2-Qu'est-ce qu'une réclamation ?

- Définition
- Identifier une réclamation (atelier pratique)
- Formes et origines des réclamations

3-Obligations

- Information
- Traitement
- Suivi

4-Parcours d'une réclamation

- Amiable
- Médiation
- Contentieux

5-Repères à intégrer : réclamations, intervenants, délais (atelier pratique)

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences



Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.