

## Gestion des plaintes ©

8h30-17h30

### OBJECTIFS

- > Au terme de la formation, le participant aura en main les éléments nécessaires pour mettre en place une gestion efficace des plaintes au sein de son entreprise.

### PUBLIC-CIBLE

- > Chef d'entreprise
- > Responsable de projet
- > Responsable qualité
- > Responsable de service

### CONTENU DE LA FORMATION

- > Intérêt de mettre en place une démarche structurée de gestion des plaintes
- > Définition d'une plainte
- > Référence normative : ISO 10 002
- > Processus de traitement des plaintes en 9 étapes
- > Techniques de résolution de problèmes

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- > La méthode pédagogique privilégiée sera une méthode expositive, supportée par un média visuel. Cette méthode est la plus adaptée pour donner un aperçu général des exigences applicables au monde de l'entreprise.
- > Pour illustrer le propos, des exemples seront pris à partir de l'expérience de terrain du formateur. La réflexion des participants sur leur propre société sera suscitée. Des études de cas seront également réalisées par les participants.
- > Chaque session de formation sera agrémentée par un support visuel dynamique de type « présentation PowerPoint ».
- > Les participants reçoivent les supports de cours, les documents et photocopies utiles.