

Identifier et traiter les réclamations – TRAIT

Identifier le cadre réglementaire et les bonnes pratiques du traitement des réclamations

Code produit : TRAIT

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

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
- MÃ©diation
- Contentieux

5-RepÃ©res Ã intÃ©grer : rÃ©clamations, intervenants, dÃ©lais (atelier pratique)

Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã l'issue du stage
- Questionnaire d'Ã©valuation Ã froid complÃ©tÃ© par chacun entre 2 et 3 mois aprÃ©s le stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- Ateliers pratiques
- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- Ã©changes d'expÃ©riences