

Formation : La gestion des réclamations



PUBLIC CIBLE

Toute personne étant en contact avec des clients à distance ou en face à face



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Découvrir l'importance de la réclamation dans la chaîne de valeur de l'entreprise



TARIF

A partir de 288€ par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 2 heures de formation à distance (classe virtuelle).
- QCM et cas pratiques
- Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs experts en crédit.

COMPETENCES

- Suivre les obligations liées à la gestion des réclamations clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- La validation des connaissances se réalise sous forme de QCM, QUIZ et échanges avec le formateur tout le long de la classe virtuelle.

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

LA GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS • 2h

- La définition d'une réclamation
- Approche ACPR
- Enjeux
- Les obligations légales
- Contexte
- Bonnes pratiques
- Procédure
- L'identification de la réclamation et son traitement
- Les signaux d'alerte
- L'organisation du traitement
- La médiation
- Mission
- Saisie
- Modalités

Vos interlocuteurs

VOS RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES



Bruno FERRE
Formateur expert
en crédit et en
assurance



Sophie CORINI
Formatrice experte
en crédit et en
assurance et Coach
certifiée RNCP



Fabrice COURAULT
Formateur expert en
assurance et
gestion de
patrimoine

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND
marine.legrand@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia NGORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI, Fabrice COURAULT et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
112, avenue Kléber – 75116 PARIS
822 620 225000 26

www.kereisformation.com

