

Traitement des réclamations

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

FORMAPACK
SPANNEUT Louis
05.32.58.32.12
contact@formapack.info

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(vé) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Sur entretien préalable lié à votre projet de formation.

Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis n'est demandé.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Introduction au traitement des réclamations clients - Les conséquences positives de la gestion efficace des réclamations - Les émotions et les attentes des clients mécontents - Communication empathique avec les clients mécontents - Résolution proactive des problèmes - Gestion des réclamations complexes et des situations difficiles - Création d'un processus de gestion des réclamations efficace

Contenu et modalités d'organisation

Introduction au traitement des réclamations clients - Les conséquences positives de la gestion efficace des réclamations - Les émotions et les attentes des clients mécontents - Communication empathique avec les clients mécontents - Résolution proactive des problèmes - Gestion des réclamations complexes et des situations difficiles - Création d'un processus de gestion des réclamations efficace

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

> **Attestation de fin de formation**

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00427970	du 10/01/2024 au 31/12/2025	Bayonne (64)	FORMAPACK		Non éligible	FPC