



Expertise Management Audit Système
www.emas.com

Programme de formation

Comment gérer les réclamations client ?

1. Public et pré-requis

Public : toutes les personnes en charge de communiquer avec les clients

Pré-requis : aucun pré-requis obligatoire

2. Objectifs :

- Mieux communiquer en interne sur les réclamations clients
- Mettre en œuvre une méthode permettant de répondre rapidement et efficacement aux réclamations

3. Nombre de jours

1,5 jour

4. Programme générale

Jour 1 : Termes et définitions

Appréhender les enjeux des réclamations client

Comment mettre en place des actions élaborées pour répondre à la réclamation

Jour 2 : Comment mettre en place des actions élaborées pour répondre à la réclamation

Bilan des acquis

« Ensemble, soyons conformes ! »

5. Contact

Pour tous renseignements complémentaires sur cette formation, n'hésitez pas à nous contacter.



Responsable Formation : Marie Lepreux

Mail : marie.lepreux@emas-qse.fr

Tel : 06 07 02 49 90