

Public : Responsables conformité, relation client, audit interne, fonctions juridiques ou toute personne impliquée dans le traitement des réclamations.

Prérequis : Connaissance générale de l'environnement professionnel ou réglementaire recommandée.

Durée : 2 jours (14 heures).

Objectifs : A l'issue de la formation, le participant sera capable de :
Comprendre les enjeux réglementaires et organisationnels liés aux réclamations clients.
Structurer un dispositif efficace de traitement et de suivi.
Améliorer la communication avec les clients en situation sensible.
Intégrer la gestion des réclamations dans une démarche de conformité et de maîtrise des risques.

Programme :

Conformité, qualité de service et maîtrise des risques

Le traitement des réclamations clients est devenu un enjeu majeur de conformité, de qualité de service et de gestion des risques. Un dispositif structuré permet d'améliorer la satisfaction client, de prévenir les litiges et de répondre aux exigences réglementaires, notamment dans les secteurs bancaire, assurantiel et financier.

Enjeux réglementaires et relation client

- Cadre réglementaire et exigences de conformité.
- Règles de bonne conduite et obligations d'information.
- Impact sur la relation client et la réputation.

Organisation du traitement des réclamations

- Identification et qualification des réclamations.
- Circuits de traitement et responsabilités internes.
- Délais, médiation et gestion des situations complexes.

Communication et suivi des réclamations

- Information du client et transparence.
- Suivi des dossiers et reporting.
- Amélioration continue du dispositif.

Gestion des risques et conformité

- Contrôles internes et audit.
- Cartographie des risques opérationnels.
- Plans d'actions correctifs et sensibilisation des équipes.

Méthode pédagogique :

Apports pratiques.

Cas concrets.

Echanges d'expérience, ateliers.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Auto-positionnement en début et fin de formation

Exercices et mises en pratique pendant la session

Évaluation des acquis en fin de formation