

Gestion des réclamations ISO 10002

Durée : 1 jour | Modalités : Présentiel · Classe virtuelle · Intra sur-mesure | Langues : FR · AR

Une journée pour transformer le traitement des réclamations en source d'amélioration, avec un processus que le client comprend et que l'auditeur reconnaît.

Ce que vous saurez faire

- Bâtir un processus de traitement conforme aux lignes directrices
- Accuser réception et suivre une réclamation jusqu'à sa clôture
- Relier les réclamations aux actions correctives du système qualité
- Mesurer la satisfaction après traitement

Contexte

Une réclamation est la seule information client qui arrive gratuitement et spontanément. La traiter au cas par cas la fait disparaître ; la traiter en processus en fait une source d'amélioration, et c'est aussi ce que l'article 9.1.2 d'ISO 9001 attend au titre de la perception du client.

Public

Service client, responsables qualité

Important

Session bâtie sur ISO 10002:2018. Cette norme donne des lignes directrices et n'est pas destinée à la certification, mais son processus répond directement à l'article 9.1.2 d'ISO 9001. Le texte de la norme n'est pas fourni : il s'achète auprès de l'ISO ou de l'IMANOR, et la session ne le reproduit pas.

Prérequis

Aucun prérequis.

Programme de la formation

01. Principes directeurs

- Visibilité, accessibilité et réactivité du dispositif
- Objectivité, gratuité et confidentialité
- Engagement de la direction et responsabilité

02. Processus de traitement

- Réception, enregistrement et accusé de réception
- Évaluation, investigation et décision
- Réponse au réclamant et clôture du dossier

03. Analyse et amélioration

- Classer les réclamations pour faire apparaître les causes
- Lien avec les actions correctives du système qualité
- Ce que l'article 9.1.2 d'ISO 9001 attend de ces données

04. Pilotage du dispositif

- Indicateurs : délais, taux de résolution, récurrence
- Revue du processus et satisfaction du réclamant
- Communication interne et vers le client

Ce qui vous est remis

Une attestation de formation HEMC, le support de cours et les modèles utilisés pendant la session.

Où et comment

Présentiel au Maroc et en Afrique, classe virtuelle en direct avec le formateur, intra sur-mesure là où vous opérez.

Demander un programme et un devis : contact@hem-consulting.com | +212 660 125 242 | hem-consulting.com