





Programme de la formation

Gérer les non-conformités et les réclamations

 Classe virtuelle

 7 heures sur 1 jour(s)

 Salarié en poste, Indépendant et dirigeant · De 1 à 6 participants

 À partir de 410 € HT / 492 € TTC par participant

Description courte

Formation afin de gérer efficacement vos réclamations clients et vos non-conformités/dysfonctionnement internes et pouvoir les utiliser pour améliorer la qualité de vos prestations et augmenter la confiance de vos clients.

Profil des participants

- Directeur.rice
- Responsable qualité
- Responsable de service
- Toutes personnes en contact avec des clients

Prérequis

Pas de pré-requis particulier

Objectifs

- Identifier une réclamation client et une non conformité
- Décrire le traitement d'une réclamation d'un client et d'une non- conformité
- Planifier le suivi d'une réclamation client et des non-conformités

Aptitudes et compétences visées / attestées

Gérer la communication interne et externe

Suivre correctement et efficacement les non-conformités et réclamations

Prendre en compte des non-conformités et réclamations pour améliorer la gestion de son système qualité et de ses prestations/services/produits

Contenu

I- Identifier une réclamation et une non-conformité

- Définir une réclamation et une non-conformité
- Indiquer le cadre de traitement

II- Réaliser le traitement d'une non-conformité et réclamation

- Identifier les étapes de traitement
- Expliquer les enjeux

III- Planifier et réaliser un suivi du traitement

- Définir un tableau de suivi
- Identifier des indicateurs de surveillance
- Réaliser une analyse de risque

Pédagogie et organisation

Possibilité en présentiel sur demande

- **Méthodes pédagogiques**
 - Interrogative
 - Active ou Co-active
 - Découverte
 - Expositive
- **Matériel pédagogique :**
 - Diaporama
 - Tableau blanc et/ou logiciel de brainstorming
 - Quiz interactifs
 - Tableau collaboratif (PADLET)
 - Logiciel de carte mentale
 - Plateforme de visio-conference TEAMS
 - Support d'exercice
 - Vidéo
 - Support fiche de non-conformité/Réclamation

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- **Test de positionnement :**
 - Questionnaire de connaissance en début de formation
 - Connaissance des attentes du participant.e
- **Evaluation en cours de formation :**
 - QCM interactif / Questionnaire
 - Exercice d'application
 - Synthèse orale et écrite

Evaluation des acquis :

- Questionnaire des acquis - % de réussite et comparaison entrée et sortie de formation

Fiche d'évaluation qualitative de la formation (à chaud)

- Questionnaire de satisfaction

Evaluation à froid après formation

- Suivi de la formation via questionnaire de suivi avec le commanditaire et les apprenant.es

- Entretien d'accompagnement avec la formatrice si besoin

Mode de validation

Attestation de fin de formation

Devant être complétée par : La formatrice – Mélanie CHAUSSAROT

Comparaison entrée et sortie de formation / Validation de la montée en compétences

Niveaux de l'acquisition des compétences :

- Taux de réussite < 40% : Insatisfaisant
- 40% < Taux de réussite < 60% : Faiblement satisfaisant
- 60% < Taux de réussite < 80 % : Satisfaisant
- Taux de réussite > 80% : Très satisfaisant

Financements possibles

- Financement par le client ou par organisme financeur du client
- OPCO

Merci de nous informer rapidement de votre choix de financement

Modalités et délai d'accès

- Durée de la formation : 1 journée en continu
- Lieu de la formation et accès : Classe virtuelle sur plateforme TEAMS - Lien fourni une semaine avant le début de la formation - Possibilité en présentiel sur demande
- Conditions d'accueil : 15 minutes avant le début de la formation en classe virtuelle - Possibilité d'envoi des règles de la visio et de l'utilisation de TEAMS 1 semaine avant la formation
- Délais d'inscription : 1 mois avant le premier jour de la formation

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

CHAUSSAROT Mélanie, Formatrice et consultante en management de la qualité et gestion de la métrologie

- Titre professionnel « Formateur pour adultes »
- 18 ans en laboratoire d'analyse laitière accrédité COFRAC dont 6 années en tant qu'assistante qualité (pilote du processus d'amélioration continue, mise en place de la norme NF EN ISO 17025 V2017, auditrice interne) et responsable métrologie (gestion de l'ensemble du parc de mesure)
- Formatrice Qualité et Gestion d'un SMQ : Norme ISO 17025, Mise en place d'une démarche qualité, gestion des risques etc.
- Formatrice sur les fondamentaux à la métrologie et Technicien de la fonction métrologie
- Consultante pour l'accompagnement dans la démarche d'accréditation (ISO 17025), sur la gestion du SMQ et de l'amélioration continue ainsi que la gestion de la traçabilité métrologique en laboratoire