

**DOMAINE DE LA FORMATION**

Commercial, services aux voyageurs

**PUBLIC CIBLE**

Chefs de gare, chefs de section et encadrants commerciaux voyageurs et chefs d'antennes

**OBJECTIFS**

Etre capable d'identifier les clients mécontents et de traiter leurs réclamations en adoptant une approche positive pour l'accueil des insatisfactions permettant une meilleure intervention en fonction des solutions mises en œuvre

Appréhender les enjeux importants pour la satisfaction clients et la marge d'amélioration de l'entreprise par le bon traitement des réclamations conformément aux textes légaux et aux procédures définies par l'entreprise

**PRÉREQUIS**

Avoir exercé les fonctions de chef de gare, chef de section, chef d'antenne ou encadrant commercial

**PROGRAMME**

Identifier les clients mécontents et leurs points communs par rapport aux services aux voyageurs

Définir les clients réclamants, les réclamations et leurs caractéristiques

Identifier les enjeux de la réclamation, la typologie des réclamants et la nature de la réclamation

Identifier les étapes importantes de l'accueil favorable et du traitement des réclamations

Attitudes à gérer les clients délicats

Connaître la procédure de gestion de la réclamation ONCF

Savoir établir un tableau de bord de suivi des réclamations

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Procédure de traitement de la réclamation ONCF, études de cas, témoignage, mise en situation

Test d'auto-évaluation attitude à l'égard des réclamations

**DURÉE****LIEU**