

L'EXPERT DE VOS FORMATIONS MÉTIER

CRÉDIT

ASSURANCE

RELATION CLIENT

IMMOBILIER

2-4 allée de Seine - 93200 Saint-Denis
contact@formation-ifcm.com

01 77 93 37 05*

www.formation-ifcm.com



* Coût selon opérateur. IFCM, organisme de formation agréé sous le numéro : 11 75 55645 75.
Crédit photo : © Fotolia 147948425

Edito

La formation continue est en totale mouvance dans ses paradigmes opérationnels mais également dans les processus d'élaboration des contenus pédagogiques. Il est aujourd'hui évident que ce n'est pas au "formateur" d'être au centre de la "formation" mais bien au professionnel qui a besoin de progresser d'être l'acteur de sa "trans-formation".

L'apprenant, acteur de son processus pédagogique, ou encore l'émergence croissante du co-développement témoignent de cette évolution irréversible.

C'est ainsi que l'IFCM vous accompagne depuis 15 ans dans votre activité en crédit, en assurance, en relation client et en immobilier.

Très concrètement nous mettons à votre disposition :

- Une équipe dédiée de formateurs-conseils qui vous accompagne pour définir précisément vos besoins de formation au regard de votre projet et de toutes vos compétences déjà acquises
- Un large choix de formations distancielles pour vous proposer une grande flexibilité dans vos processus d'apprentissage
- Des tuteurs-coaches pour vous guider à votre rythme sur les chemins du savoir-faire
- Des formations présentielles collectives, en inter ou en intra, sur les bases de votre métier, ou son approfondissement et bien entendu les formations transversales indispensables au renforcement de vos compétences de manager-développeur-coach.

Toute l'équipe de l'IFCM se tient à votre écoute pour vous apporter le meilleur conseil.

PROGRAMME DE PARCOURS DE FORMATION « La gestion des réclamations clients »

Programme de formation conforme à l'arrêté du 9 juin 2016.

Cible	Durée totale	Coût pédagogique	Prérequis technique
Toute personne étant en contact avec des clients - à distance ou en face à face	2 heures	90€	Accès internet
Modalités pédagogiques		Objectifs	
<ul style="list-style-type: none"> • exposés, bonnes pratiques, questions - réponses 		Appréhender l'importance de la réclamation dans la chaine de valeur de l'entreprise	
Prochaine date(s) de formation : 13/10/2020		Lieu : IFCM, 4 allée de seine, 93285 Saint Denis (Métro Carrefour Pleyel)	
Modalités de validation		Prérequis pédagogiques	
Attestation de formation		Aucun	

1/ La définition d'une réclamation :

Approche ACPR

Enjeux

2/ Les obligations légales :

Contexte

Bonnes pratiques

Procédure

3/ L'identification de la réclamation et son traitement :

Les signaux d'alerte

L'organisation du traitement

4/ La médiation :

Mission

Saisie

Modalités

Pour vous inscrire, remplissez dès maintenant [le formulaire de pré-inscription en ligne en cliquant ici](#).

Pour toutes questions ou renseignements, n'hésitez pas à nous contacter au 01.77.93.37.05 ou par mail à l'adresse contact@formation-ifcm.com.