

Programme de formation Gérer l'insatisfaction client

OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Le programme de formation **Gérer l'insatisfaction client** est destiné à des professionnels de la gestion de patrimoine afin de leur permettre de parfaire la mise en œuvre de connaissances techniques.

Objectifs de formation :

À l'issue de cette leçon, le participant sera capable de :

- comprendre les raisons pour lesquelles les clients sont insatisfaits ;
- maîtriser les différentes étapes du traitement d'une réclamation.

PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les professionnels de la gestion de patrimoine
- Prérequis :
Préalablement à cette formation, le participant devra :
 - présenter un intérêt pour le relationnel avec la clientèle.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Le programme de formation **Gérer l'insatisfaction client** représente un volume horaire d'enseignement de **2 heures**.

Pour mieux s'adapter aux contraintes professionnelles, cette formation s'appuie sur une organisation pédagogique entièrement à distance par internet.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée dans le cadre d'un environnement numérique pédagogique mettant à disposition de l'apprenant des supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'accompagnement.

MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN ŒUVRE ET SUIVI

Temps de connexion contresignés par le stagiaire et le(s) responsable(s) pédagogique(s) pour la partie FOAD.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction pédagogique** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs de JURISCAMPUS, Docteurs en droit.
- **Comité scientifique et de perfectionnement** : dirigé par Michel LEROY, Maître de conférences habilité à diriger des recherches, 3 formateurs reconnus pour leur expertise dans les domaines de la communication, de la finance et du patrimoine, 2 personnels de JURISCAMPUS.
- **Professionnels (liste indicative)** : Jean-Noël CHAUMONT (Ancien Directeur Placement, CGP), Anne-Méline DALY SCHVEITZER (Avocate fiscaliste), Michel LEROY (Maître de conférences habilité à diriger des recherches), Cécile LISANTI (Professeur des Universités) ...

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation après réalisation d'un QCM de contrôle des connaissances par module.

ENCADREMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION À DISTANCE

Le tuteur est le garant du suivi de l'apprenant. Il sera chargé de le suivre et de l'assister durant son parcours d'apprentissage, de mesurer sa progression pédagogique, de déceler d'éventuels écarts et de proposer des correctifs.

Tuteur	Monsieur LE TUTEUR - Le service pédagogique de JURISCAMPUS, composé de juristes et d'experts, ès qualité (coach@juriscampus.fr).
Modalités d'accompagnement	L'accompagnement se fait selon des outils de suivi à disposition sur l'environnement numérique d'enseignement (barre de progression, coche d'achèvement, parcours guidé...).
Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30-12h00 et de 14h00-17h30.
Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée...
Délai de réponse à une demande d'accompagnement	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

PROGRAMME DE LA FORMATION

Gérer l'insatisfaction du client
Les différentes étapes de la gestion de l'insatisfaction
Les différents comportements des clients mécontents

