



## LA GESTION ADÉQUATE DES PLAINTES

**OBJECTIF :** Maîtriser une procédure systématique d'échanges et de négociation en vue d'en arriver à un dénouement acceptable pour chaque partie concernée.

### ÉLÉMENTS DE CONTENU

Systématiser le processus de négociation :

- Identifier les quatre étapes essentielles;
- Découvrir le fondement des plaintes;
- Accepter son niveau de responsabilité.

Accueillir adéquatement la plainte :

- Déterminer l'aspect positif des plaintes;
- Apprendre à éviter la confrontation.

Analyser les attentes de la clientèle :

- Développer une écoute active;
- Questionner efficacement;
- Maintenir un climat propice;
- Créer un lien de confiance;
- Exploiter un vocabulaire-clé;
- Reformuler la plainte en question.

Adapter les solutions à la situation :

- Améliorer les connaissances reliées à votre entreprise;
- Reconnaître les limites;
- Utiliser le processus de négociation;
- Dévoiler des hypothèses;
- Établir une rigueur au niveau des suivis;
- Utiliser une question de préférence;
- Déterminer les termes de l'entente.

Apprécier le règlement :

- Procéder à un rappel après réalisation;
- Apporter les remerciements appropriés;
- Fermer le dossier;
- Planifier un suivi de satisfaction.



### INFORMATIONS

**DURÉE :** Programme de 7 heures, horaire selon votre réalité.

**IDENTIFICATION DES TALENTS DES PARTICIPANTS | au choix :**

- **Portrait individuel** de l'outil de développement Prevue;
- **Autoévaluation** à compléter.

**DÉROULEMENT :** Environ 20 % d'exposés théoriques et 80 % d'analyse, d'intégration et d'exercices pratiques.

**OUTILS AUX PARTICIPANTS :**

- Matériel didactique : cartable comprenant théorie et exercices;
- Test de compréhension;
- Plan de révision et engagement individuel;
- Aide-mémoire.

**RAPPORT IMPACT (au gestionnaire) :**

- Attentes et principaux talents des participants;
- Commentaires généraux sur le groupe;
- Copies des plans de révision;
- Attestations officielles et personnalisées;
- Évaluations de l'appréciation des participants.

**ANIMATION PERSONNALISÉE :**

- Formation avec des équipes de travail, jusqu'à environ 12 participants maximum;
- Formation individuelle disponible;
- Rencontre préparatoire avec le formateur et le gestionnaire.

**COÛT :** Dans le cadre d'une proposition, selon votre réalité et le nombre de participants. Modalités avantageuses.

**ACCREDITATIONS :**

- Emploi-Québec (loi 90);
- Centres locaux d'emplois (CLE);
- Regroupement des achats en perfectionnement (RAP).

**LIEU :** En entreprise, locaux de Perfexis ou autre salle.

*Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter l'équipe Perfexis par téléphone ou par courriel à [perfexis@perfexis.ca](mailto:perfexis@perfexis.ca).*