

Réconcilier PRO BTP et les adhérents insatisfaits

Objectifs

Vous permettre de:

- vous approprier pleinement les enjeux de la démarche de réconciliation avec les adhérents ayant exprimé une insatisfaction
- bien comprendre et intégrer le Modèle de Service INA (MDS INA) ainsi que les améliorations attendues au niveau de votre établissement
- bien comprendre votre rôle à chacune des étapes de cette démarche de réconciliation
- vous entraîner à mettre en oeuvre les actions et les comportements visant à réconcilier avec PRO BTP les adhérents ayant exprimé une insatisfaction.

Pré-requis

prévoir pour la formation au moins 2 INA par participant en vue des appels réels sortants

Programme

Constats actuels, améliorations enregistrées, objectifs visés... à propos de la démarche de réconciliation au niveau de l'établissement

Réflexion sur l'intérêt d'avoir une démarche spécifique vis-à-vis des adhérents ayant exprimé une insatisfaction

Rappel de messages importants concernant la mise en oeuvre du

Modèle de Service INA (définition et état d'esprit à privilégier)

Point sur les principales étapes à distinguer (détection, marquage, traitement, clôture) et sur le rôle attendu à chaque étape

Point sur la détection et le marquage des INA, signalées par écrit ou lors des appels téléphoniques entrants

Entraînements au traitement d'encours INA : simulations d'appels sortants

Entraînements au traitement d'encours INA réelles et au marquage des commentaires de traitement : appels sortants réels

PROFIL

Collaborateurs des Directions Régionales et des Centres de Gestion.

Module prévu en « INTRA Etablissement » avec des collaborateurs d'un même service pour plus d'efficacité. (8 personnes maximum par session).
Module en INTER pour les établissements qui ont déjà formé la majeure partie de leurs équipes et souhaitent étendre la démarche à de nouveaux collaborateurs.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA

Durée : 2 jours

Code stage : 1COMTEC03