

Contexte et Justification

Dans le secteur de la radiodiffusion, la gestion des réclamations est essentielle pour maintenir la satisfaction des auditeurs et la réputation de la station. Les réclamations peuvent provenir de diverses sources telles que les auditeurs, les annonceurs, les collaborateurs ou les partenaires. Il est crucial de mettre en place des processus efficaces pour recueillir, gérer et résoudre ces réclamations de manière professionnelle et efficace.

Objectif général

Renforcer les compétences du personnel en gestion des réclamations

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les enjeux de la gestion des réclamations dans le contexte de la radiodiffusion.
- Maîtriser la collecte, l'enregistrement et l'analyse des réclamations.
- Maîtriser les techniques de communication et de traitement des réclamations
- Maîtriser les procédures de suivi et de résolution des réclamations.

Résultats attendus

À la fin de la formation, les participants sont capables de :

- Analyser l'importance de la gestion des réclamations pour la réputation et la qualité de service du radio.
- Appliquer des techniques efficaces pour recueillir, enregistrer et analyser les réclamations.
- Communiquer et traiter efficacement des réclamations
- Appliquer les procédures internes pour le suivi et la résolution des réclamations.

Cibles

Les animateurs, les producteurs, les techniciens, les responsables du service client, et toute personne impliquée dans la gestion des réclamations au sein du radio.

Méthodologie

La formation sera dispensée sous forme d'ateliers interactifs, de jeux de rôle, d'études de cas pratiques et de sessions de formation en ligne. Des experts en gestion des réclamations et des professionnels de la radiodiffusion seront invités à partager leurs connaissances et leur expérience.

Suivi et Évaluation

Un système de suivi sera mis en place pour évaluer l'impact de la formation sur la gestion des réclamations au sein du radio. Des évaluations avant et après la formation seront menées pour mesurer l'acquisition des compétences.

Des retours d'expérience et des études de cas seront également utilisés pour évaluer l'efficacité des nouvelles compétences acquises.

Module 1 : Introduction à la Gestion des Réclamations dans la Radiodiffusion

- Importance de la gestion des réclamations pour la réputation et la qualité de service du radio
- Types de réclamations rencontrées dans le secteur de la radiodiffusion
- Conséquences positives et négatives de la gestion des réclamations

Module 2 : Processus de Gestion des Réclamations

- Collecte et enregistrement des réclamations : canaux de réception, utilisation des outils appropriés
- Analyse des réclamations : identification des tendances, catégorisation des réclamations, évaluation de leur impact

Module 3 : Communication et Résolution des Réclamations

- Compétences en communication : écoute active, empathie, reformulation
- Techniques de résolution de problèmes : identification des solutions, prise de décision, suivi

Module 4 : Mise en Place de Procédures Internes

- Élaboration de procédures claires pour le suivi et la résolution des réclamations
- Implication des différents départements dans le processus de gestion des réclamations
- Utilisation d'outils de suivi et de reporting pour assurer la traçabilité des réclamations

Module 5 : Retours d'Expérience et Bonnes Pratiques

- Études de cas pratiques basées sur des situations réelles rencontrées dans le secteur de la radiodiffusion
- Partage d'expériences et de bonnes pratiques par des professionnels de la gestion des réclamations

Module 6 : Évaluation de l'Impact et Suivi

- Méthodes d'évaluation de l'efficacité des processus de gestion des réclamations mis en place
- Mise en place d'indicateurs de performance pour mesurer l'impact des actions d'amélioration continue