

PROGRAMME DE FORMATION

# Gestion des réclamations

Désamorcer une réclamation, proposer une solution et protéger la relation.

| DURÉE | PUBLIC                                                         | FORMAT                            |
|-------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 7 h   | Professionnels du secteur Hospitality & Tourism International. | Présentiel · Distanciel · Hybride |

## Ce que vous allez savoir faire

- Désamorcer une réclamation, proposer une solution et protéger la relation
- Appliquer les repères et outils de « Gestion des réclamations » à une situation réelle de l'entreprise
- Produire une action, un message, une décision ou un livrable immédiatement réutilisable

### PAUCI PRO OMNIBUS

Des formations concrètes pour comprendre, décider et agir.

[lsi-society.com](https://lsi-society.com)

## Votre formation, en un coup d'œil

|                  |                                                             |                      |                                                                                      |
|------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durée</b>     | 7 h                                                         | <b>Public</b>        | Professionnels du secteur Hospitality & Tourism International.                       |
| <b>Prérequis</b> | Connaissance de son métier ; anglais selon module.          | <b>Modalités</b>     | Présentiel, classe virtuelle ou hybride selon la proposition.                        |
| <b>Tarif</b>     | Sur devis - prix et modalités communiqués avant engagement. | <b>Délai d'accès</b> | Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées ; démarrage selon calendrier et financement. |

### Objectifs pédagogiques

- Désamorcer une réclamation, proposer une solution et protéger la relation
- Appliquer les repères et outils de « Gestion des réclamations » à une situation réelle de l'entreprise
- Produire une action, un message, une décision ou un livrable immédiatement réutilisable

### Résultats attendus

À l'issue du parcours, le bénéficiaire doit pouvoir mobiliser les compétences décrites ci-dessus et les appliquer dans les exercices, simulations ou productions prévus. Les critères de réussite sont observables dans le scénario pédagogique.

### Statut / certification

Action de formation professionnelle donnant lieu à une attestation de fin de formation / réalisation et à un bilan des acquis. Aucune certification RNCP/RS ni grade académique n'est inclus par défaut, sauf mention explicite dans la proposition contractuelle.

### Le parcours LSI

|           |                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------|
| <b>01</b> | Diagnostic<br>Niveau, besoin, contraintes.        |
| <b>02</b> | Proposition<br>Programme, formateur, calendrier.  |
| <b>03</b> | Déploiement<br>Présentiel, distanciel ou hybride. |
| <b>04</b> | Évaluation<br>Acquis, attestation et bilan.       |

# Programme détaillé

Chaque séquence est conçue pour produire un apprentissage observable. Les cas, exemples et outils peuvent être contextualisés au secteur du client sans réduire les objectifs ni la durée contractualisée.

## Cours 1 - 7 h - Gestion des réclamations

Objectif du cours : Maîtriser « Gestion des réclamations » dans un contexte métier réel en utilisant les bons documents, indicateurs, vocabulaire et procédures.

| SÉQ. | SOUS-SECTION / CONTENU                                                                                                                               | PREUVE / CRITÈRE                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| H1   | Contexte métier - Gestion des réclamations<br>Cartographier flux, acteurs, documents, risques et vocabulaire autour de RACI.                         | Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.             |
| H2   | Processus - RACI / decision rights<br>Comprendre le processus, les données d'entrée/sortie et les points de contrôle liés à RACI et decision rights. | Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.             |
| H3   | Documentation - RAID log<br>Lire ou produire un document métier : formulaire, report, NCR, RFI, log, spec ou message selon RAID log.                 | Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.             |
| H4   | LMS - cas documentaire<br>Analyser documents et anomalies; choisir l'action, le destinataire, le niveau d'escalade et la trace à conserver.          | Production/score LMS + justification.<br>Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.  |
| H5   | Communication opérationnelle - milestones<br>Briefing/réunion sur milestones avec contrainte temps, sécurité, qualité ou délai.                      | Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.             |
| H6   | Incident / arbitrage - handoffs<br>Résoudre un aléa intégrant handoffs et escalation matrix avec plan d'action.                                      | Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.             |
| H7   | Validation métier<br>Présenter le livrable, défendre les choix et vérifier conformité aux critères opérationnels.                                    | Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : ≥3/4 critères majeurs au niveau attendu. |

# Modalités pédagogiques et qualité

## Méthodes mobilisées

- Positionnement initial et contextualisation aux situations de travail du bénéficiaire.
- Apports ciblés, démonstrations, exercices guidés et entraînement progressif.
- Mises en situation, études de cas, simulations ou productions concrètes selon le domaine.
- Feedback du formateur, correction par critères observables et plan de progression.
- Ressources numériques / LMS lorsque prévues dans le scénario pédagogique.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Supports formateur, fiches de travail, études de cas et ressources décrites dans le scénario pédagogique.
- En distanciel : visioconférence et espace numérique / LMS ; ordinateur, connexion internet, micro et audio requis côté bénéficiaire.
- Assistance technique et pédagogique appropriée pendant les séquences à distance ; les activités et leurs durées sont indiquées dans le parcours.
- En présentiel : salle adaptée, accès aux supports, outils de projection et connexion lorsque les exercices le nécessitent.

## Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement ou traces de connexion selon la modalité.
- Productions, quiz, exercices, simulations et/ou dépôts LMS servant de preuves d'activité.
- Suivi des absences et échanges avec le bénéficiaire / commanditaire lorsque nécessaire.

## Évaluation des acquis

cas sectoriel, simulation et grille de maîtrise.

- Positionnement ou diagnostic initial lorsque le niveau de départ conditionne le parcours.
- Évaluations formatives pendant les cours et feedback correctif.
- Évaluation finale par test, étude de cas, simulation, production ou examen blanc selon la formation.
- Bilan des acquis communiqué au bénéficiaire ; attestation de fin de formation / réalisation.

## Indicateurs de résultats

Indicateurs spécifiques à cette référence : données historiques non consolidées dans le référentiel au 05/09/2026. LSI suit a minima l'assiduité, la satisfaction, l'atteinte des objectifs et, lorsqu'un examen externe est préparé, le résultat communiqué par les candidats. Les indicateurs sont publiés dès qu'un volume de cohortes permet une lecture pertinente.

# Accès, organisation et accessibilité

|                               |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modalités d'accès</b>      | Prise de contact -> diagnostic / positionnement -> proposition pédagogique et financière -> validation administrative -> planification.                                                              |
| <b>Délai d'accès</b>          | Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées annoncée par LSI. Le délai réel jusqu'au démarrage dépend des disponibilités, du financement et du calendrier convenu.                                       |
| <b>Horaires / calendrier</b>  | Dates, horaires et rythme détaillés communiqués dans la proposition, la convention ou la convocation avant inscription définitive.                                                                   |
| <b>Formateur(s)</b>           | Sélectionnés selon expertise métier / linguistique et expérience pédagogique. Identité et éléments utiles communiqués avant inscription définitive.                                                  |
| <b>Accessibilité handicap</b> | Besoins d'aménagement recueillis dès le diagnostic. Adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles étudiées ; orientation vers un partenaire compétent si nécessaire.                    |
| <b>Contact</b>                | Marcus Détrez - Fondateur LSI Education - marcus@lsi-education.com - lsi-society.com/contact                                                                                                         |
| <b>Tarif / règlement</b>      | Sur devis. Modalités de règlement dans le devis ou la convention. Les conditions financières applicables aux personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation sont remises avant engagement. |
| <b>Règlement intérieur</b>    | Le règlement intérieur applicable à la formation est mis à disposition avant inscription définitive.                                                                                                 |
| <b>Référent commanditaire</b> | Pour les formations commandées par une organisation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires côté commanditaire figurent dans les documents de session.             |

**À FINALISER AVANT USAGE  
CONTRACTUEL**

Identité juridique complète, SIRET, NDA, référent handicap nominatif si distinct, calendrier de session, formateurs affectés et tarifs chiffrés. Ces données ne sont pas inventées dans la plaquette.

## Cadre de référence

- Code du travail, art. L6353-8 : informations mises à disposition avant inscription définitive.
- Code du travail, art. D6353-1 : mentions applicables aux conventions de formation.
- Code du travail, art. D6313-3-1 : exigences spécifiques aux actions réalisées en tout ou partie à distance.
- Référentiel national qualité - Guide de lecture Qualiopi, critère 1 / indicateur 1.
- Cette plaquette ne remplace pas le devis, la convention/contrat, la convocation ni le règlement intérieur.

**POUR ALLER PLUS  
LOIN**

Catalogue LSI  
Programmes, parcours et demande de devis :  
[lsi-society.com/formations](https://lsi-society.com/formations)

