Métier

RESPONSABLE RECLAMATIONS

Évolutions possibles

Au sein du métier

• RESPONSABLE DE MEDIATIONS IV.A (H/F)

A compétences proches

- RESPRESP OUALITE SATISFACTION CLIENTS
- RESPONSABLE RELATION CLIENTS

Vers une nouvelle orientation

- GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF-REGLEMENTAIRE RH
- MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE

Raisons d'être

Faciliter la recherche d'une solution rapide et acceptable par les deux parties dans le cadre d'un litige entre des clients et des entités du Groupe, de manière à contribuer à l'amélioration du service rendu au client.

Missions

ASSURER L'ANALYSE ET LE TRAITEMENT DES DOSSIERS:

- Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'identification du litige (objet du litige, service concerné, etc.)
- Identifier les actions déjà menées par les clients et par les services afférents au sein du Groupe
- Proposer des voies de résolution équitables et acceptables par les deux parties
- Rédiger le projet d'avis du Médiateur en proposant des voies de résolution dans le respect des délais impartis

FACILITER LA PRISE EN CHARGE DES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION:

- Participer à l'amélioration des processus de traitement des réclamations de premier et de second niveaux (formulation de propositions, mise en place de nouveaux outils et de nouvelles mesures, etc.)
- Concourir à l'ajustement des différentes modalités de saisie du Médiateur selon l'organisation ou le fonctionnement propre à chaque association de consommateurs

AMÉLIORER LE SERVICE AU CLIENT:

- Faire part aux directions ou aux filiales concernées des dysfonctionnements constatés afin d'en favoriser la résolution
- Contribuer à la prévention des litiges (suggestion de modifications, propositions de préconisations et de recommandations., etc.)

F	a	ľ	1	1	i		е

Filière

Répartition des effectifs

• -

Groupe - siege

Effectif du métier