

## PROGRAMME

Référence : **HQAIi4009**

Mise à jour le : 08/04/2021

### Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ☉ Connaître la procédure de retrait / rappel
- ☉ Être capable de gérer les retraits / rappels

### Public

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- ☉ Responsable point de vente ou animateur qualité
- ☉ Responsable caisse et personnel de l'accueil
- ☉ Collaborateur des rayons traditionnels et libre-service

### Pré requis

- ☉ Pas de pré requis demandé

### Durée et Lieu

- ☉ 1/2 journée soit 3H30
- ☉ Salle de formation ou poste de travail hors situation de production
- ☉ Avoir la possibilité d'utiliser un PC du point de vente

### Accessibilité

- ☉ AQUALEHA prend en compte les différents types d'handicaps dans la réalisation de ses formations

### Modalité d'évaluation

- ☉ L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée au travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.

***Ce programme permet à votre établissement de renforcer la compétence de votre personnel afin de diffuser, consulter et de retrouver facilement vos documents***

1. LA PROCEDURE DE RETRAITS RAPPELS
  - ☉ Etat des lieux : comment sont gérés les Retraits /Rappels sur le PDV
  - ☉ La procédure de retrait rappel de l'enseigne
  - ☉ Questions/ réponses et plan d'actions
2. TRAVAUX PRATIQUES
  - ☉ Traitement informatique des Retraits /Rappels
  - ☉ Mise en œuvre de retrait rappel (Frais, sec et mg)
  - ☉ Mise en situation d'un Retour client

### LE PLAN D'ACTIONS ISSU DE LA FORMATION

#### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des apports théoriques, des exercices et des travaux pratiques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

#### Matériel :

Vidéo, Paperboard, intranet, application BNC BLQ, messages de retrait rappel.

#### Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats

L'évaluation de la qualité de formation se fera à la fin de la formation au travers d'un questionnaire de satisfaction renseigné à l'issue de la formation par les participants.