

## 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 GERES LES RETRAITS /RAPPELS SUR LE PDV
  - LA PROCEDURE DE RETRAIT RAPPEL DE L'ENSEIGNE
  - QUESTIONS/ REPONSES ET PLAN D'ACTIONS
2. TRAVAUX PRATIQUES
  - TRAITEMENT INFORMATIQUE DES RETRAITS /RAPPELS
  - MISE EN OEUVRE 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.