

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.