



## PROGRAMME

*Ce programme permet à votre établissement de renforcer la compétence de votre personnel afin de traiter efficacement les retraits/rappels*

Référence : HQAli4013

Mise à jour le : 23/03/2023

### Objectifs :

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

- ☉ Connaître la procédure de retrait / rappel
- ☉ Traiter efficacement 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 :

- ☉ 15min
- ☉ E learning
- ☉ 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.

1. COMPRENDRE L'IMPORTANCE DES RETRAITS/RAPPELS
  - ☉ CONNAITRE LES ENJEUX (E LEARNING ET DISTANCIEL)
2. ETRE CAPABLE DE TRAITER LES RETRAITS/RAPPELS EFFICACEMENT
  - ☉ CONNAITRE LES TERMES RETRAIT, RAPPEL ET BLOCAGE (E LEARNING)
  - ☉ LISTER LES RISQUES POUR LES CONSOMMATEURS (E LEARNING)
  - ☉ ENUMERER ET PLANIFIER LES DIFFERENTES ETAPES DE LA GESTION D'UN RETRAIT/RAPPEL. CONNAITRE SON ROLE DANS LA GESTION DES RETRAITS/RAPPEL (E LEARNING)

### Moyens et méthodes pédagogiques

Cette action de formation associe des apports théoriques et des questionnements/ mise en situation. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

### Matériel :

Ordinateur, téléphone

### 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.