

Performance du SAV!



Christelle Bretaudeau

Consultante formatrice depuis 17 ans, spécialisée dans le Transport Routier de Marchandises (TRM)

Modalités de la formation et durée

- In situ ou ex situ - 100% distanciel
- 1 jours - 7h00
- Horaires : 9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h30
- Groupe de 6 ou 8 personnes maximum

Documents remis en fin de formation

- Certificat de réalisation
- Supports de rappel méthodologique

Prix

- 800 euros la journée
- **Prise en charge OPCO possible**

Public

- Exploitants
- Commercial
- Responsable commercial
- Responsables d'exploitation
- Managers opérationnels

Les

- Formateur spécialisé dans le TRM
- Forte expérience en conduite du changement
- Des mises en pratiques nombreuses
- Coaching individuel en option au-delà de la formation

Journée 1

PARTIE	OBJECTIF	HEURE
1	Les opérations de transports	9h00 à 11h30
<ul style="list-style-type: none"> • La valeur contrat • Le devoir de conseil • L'avarie • Le retard/ la force majeure • Les documents • Les responsabilités • La valorisation du litige • La facturation du litige • La définition de la non conformité 		

PARTIE	OBJECTIF	HEURE
2	Les opérations de logistiques	11h30 à 12h30
<ul style="list-style-type: none"> • Les types de litige • L'assurance 		

PARTIE	OBJECTIF	HEURE
3	Le bon process de gestion	14h à 17h30
<ul style="list-style-type: none">• Les principes• Le process• La gestion physique du litige• l'assureur• L'expertise• L'amélioration continue• Debrief		