

Public visé : Conseillers Client, CPRA, VPRA, CVSP, Responsable Garantie, CTE, CT, TEVU et Technicien

Tarif: 45€ HT

Effectif : 1 à 200 personnes maximum

Équipement(s) à prévoir: -

Durée: 1 jour (1 heure)

Type: Web Based Training

Objectifs

- ✓ Intégrer les fondamentaux juridiques pour prévenir et gérer les réclamations clients
- ✓ Veiller à la satisfaction client pour garantir la pérennité de l'entreprise

Contenu de la formation

Introduction

- ✓ Accueil

Comprendre le consumérisme

- ✓ Le consumérisme ou la consommation ?
- ✓ Les origines du consumérisme
- ✓ Les représentations du consommateur
- ✓ DGCCRF, DIRECCTE, DDPP, DDCSPP
- ✓ Les médias

Les bases juridiques

- ✓ Les recours possibles
- ✓ Les différentes instances

Réparateur agréé et client

- ✓ Les 6 obligations du réparateur agréé
 - ✓ L'action qualité
 - ✓ Les véhicules dangereux
 - ✓ Droit de rétention
 - ✓ L'abandon du véhicule
 - ✓ L'obligation du client
- ### Traitement des sinistres
- ✓ Centre de contact clients
 - ✓ Rôle du Juriste Droit de la Consommation
 - ✓ Echange véhicule
 - ✓ Cas urgent
 - ✓ Volonté de VGF

Suivi et évaluation

- ✓ QCM d'évaluation
- ✓ QCM de satisfaction

Moyens pédagogiques

- ✓ Module e-learning



Prérequis

Aucun Prérequis à ce stage