

V3 22/04/2024

### POUR QUI

La formation s'adresse aux professionnels du Marketing

### EFFECTIF MIN/MAX

Format individuel

### PRÉREQUIS

Cette formation digitale nécessite des prérequis techniques et matériels pour assurer la formation

### MODALITÉS

Formation à distance  
Accompagnement par le référent

### DURÉE

45 minutes



## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier la méthodologie pour résoudre ses litiges le plus rapidement possible en respectant la procédure.



## CONTENU DE LA FORMATION

### LE TRAITEMENT D'UN LITIGE

1. La définition d'un litige
2. Le traitement d'un litige
3. L'outil CRM pour traiter ses litiges
4. Que reprenez-vous ?
5. Conclusion





### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Exercices de mises en situation réelles pour s'entraîner à adopter les bons réflexes afin d'éviter les litiges
- Des exercices QCM pour valider l'appropriation des notions clés
- Des vidéos démonstratives et des mod' opératoires afin de visualiser le traitement des litiges sur le CRM.
- Un guide du participant à télécharger
- Des fiches téléchargeables pour se remémorer les procédures à utiliser dans son quotidien



### NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS

Dans le cadre de cette formation, l'apprenant pourra au travers d'une série de questions, acquérir la méthodologie, les procédures ainsi que l'utilisation du CRM pour traiter ses litiges.



### ÉVALUATION

Pour ancrer ses acquis, l'apprenant se verra proposer les différentes modalités d'évaluation et d'entraînement :

- Des exercices et question QCM pour ancrer les acquis.
- Une évaluation en fin de module sous forme d'un quiz « Que retenez-vous »
- Un questionnaire de satisfaction en fin de formation



### VALIDATION DE LA FORMATION

L'inscription en formation à valeur d'engagement de participer à l'intégralité de la formation.

La validation de la formation par l'apprenant se fera à travers les statistiques de la plateforme, validant la réalisation effective des modules.

L'apprenant validera l'intégralité de sa formation par l'atteinte d'un seuil de 70% au quiz final.



### MOYENS MIS À DISPOSITION DE L'APPRENANT

Dans le cadre de sa formation à distance, le stagiaire bénéficie de l'accompagnement pédagogique du référent du parcours grâce au forum de la plateforme.

Pour réaliser sa formation à distance, le stagiaire prendra connaissance des prérequis techniques et devra être équipé d'au moins un appareil (ordinateur, tablette, smartphone), connecté à Internet, et d'un casque audio pour réaliser sa formation à distance.

Une assistance technique sera assurée par l'équipe digitale Orizon pour toutes les questions techniques, notamment l'aide à la connexion et la découverte de l'environnement de la plateforme.

Le délai moyen de réponse est de 48h.



### ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Cette formation est adaptable aux besoins spécifiques. Un référent handicap est à votre disposition.



### INTERVENANT

Les référents du parcours sont des formateurs expérimentés ayant une grande expertise du métier dans le milieu du déstockage.