

Public

- Tout public
- Candidat positionné sur un parcours de formation modulaire du OTAMM

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 21 heures

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel et/ou distanciel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique et professionnels en activité

Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



TRAITEMENT DU LITIGE EN ANGLAIS

Objectifs généraux

- ◆ Rédiger un courrier de prise de réserve en anglais
- ◆ Gérer la réclamation client et ou réseau en anglais
- ◆ Identifier la chaîne de responsabilité en anglais
- ◆ Justifier l'indemnisation en anglais

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation et/ou quizz

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 5
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RS/RNCP : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Gérer une réclamation client/fournisseur en anglais	21 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les causes du litige ▪ Identifier les acteurs et leur responsabilité ▪ Rédiger des courriers de réserves ▪ Justifier la recevabilité ou non de la demande ▪ Etablir l'indemnisation et la présenter au bénéficiaire <p><i>Evaluation : mises en situation et/ou quizz</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia