### **Public**

- Responsables d'exploitation, responsables qualité
- Cadres commerciaux, responsables de service juridique



Sans objet

### Modalités d'admission

Sans objet

#### Durée

2 jours

# Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- 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

### **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





# PREVENTION ET GESTION DES LITIGES EN TRANSPORT DE MARCHANDISES

## Objectifs généraux

- Développer une réelle politique de prévention des litiges transport (identification des outils)
- Définir les connaissances de base concernant la gestion des litiges
- Préciser les méthodes de traitement des dossiers et les relations avec l'assureur

## 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, ...

### Validation

- Attestation de formation
- Sans niveau spécifique
- Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- Code RNCP/RS : 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> <li>Vérification</li> </ul>	du respect des prérequis	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul> <li>Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> </ul>		
<ul> <li>Présentation de la formation</li> </ul>		Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Modalités pratiques</li> </ul>		multimédia
<ul><li>Tour de table</li></ul>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Établir un constat réaliste de votre situation	1 h 30
<ul> <li>Établir un tableau de bord des litiges</li> <li>Identifier les points critiques, choisir les indicateurs</li> <li>L'impact commercial et financier pour l'entreprise (statistiques)</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Recherche de solutions pour prévenir les litiges	1 h 00
<ul> <li>Identification</li> </ul>	n des causes	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul> <li>Regrouper « en focus group » les personnes concernées</li> </ul>		Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Mise en place d'action corrective, d'une démarche préventive</li> </ul>		multimédia
<ul> <li>Réduire les écarts entre le droit et la pratique commerciale</li> </ul>		Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE	
4	Responsabilités du transporteur à la prise en charge	2 h 30	
<ul> <li>Préalable à la</li> </ul>	a prise en charge, cadrage de l'achat transport	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	
<ul> <li>Prise en char</li> </ul>	ge du point de vue :		
- Du	- Du code de commerce		
- Du	code des transports	Salle équipée d'un ensemble	
- Des	contrats types	multimédia	
- De la CMR		Ressources pédagogiques	
<ul> <li>Prise en charge et contrat de location avec conducteur</li> </ul>			
<ul> <li>Prise en char</li> </ul>	ge et contrat type commission		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Responsabilités du transporteur à la livraison	2 h 00
<ul> <li>Le déplacem</li> </ul>	ent de la marchandise	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul> <li>Obligations du destinataire au contrat de transport</li> </ul>		Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Procédures de réserves en cas de livraison non conforme</li> </ul>		multimédia
<ul> <li>Conduite à tenir par le transporteur à destination</li> </ul>		Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Préalable à la gestion de la réclamation client	3 h 30
<ul> <li>Conséquenc</li> </ul>	es des réserves détaillées et caractérisées sur la lettre de voiture	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul> <li>Réserves inc</li> </ul>	pérantes et envoi de la protestation motivée	
<ul><li>Expertise judiciaire ou amiable</li></ul>		Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Notion de forclusion et de préservation du recours par le destinataire</li> </ul>		multimédia
<ul> <li>Attitude à adopter par le commissionnaire ou l'expéditeur</li> </ul>		Ressources pédagogiques
<ul> <li>Prise en compte ou rejet de la réclamation, courriers types</li> </ul>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	L'instruction du litige et les points particuliers à voir avec l'assureur	3 h 30
<ul><li>Composition</li></ul>	du dossier, échanges de courriers	MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul> <li>Traitement e</li> </ul>	n propre assureur ou transmission à l'assurance	
<ul> <li>Fixation des préjudices, limitation des indemnités</li> </ul>		
<ul> <li>Les effets de</li> </ul>	la DV, DISL, faute inexcusable	
<ul> <li>Accords litige</li> </ul>	es avec les donneurs d'ordres	Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Effets de la p</li> </ul>	rescription sur la prise en compte des litiges	multimédia
<ul> <li>Exclusions et conditions de garantie litige des assureurs</li> </ul>		Ressources pédagogiques
<ul> <li>L'assurance (</li> </ul>	de responsabilité contractuelle du transporteur	
<ul> <li>L'assurance :</li> </ul>	marchandises transportées	
<ul> <li>Dialogue ave</li> </ul>	c l'assureur	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul><li>Bilan</li></ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<ul><li>Synthèse</li></ul>		Salle équipée d'un ensemble
<ul> <li>Evaluation d</li> </ul>	e satisfaction	multimédia