

Le bon d'intervention :

bien le rédiger pour éviter les mises en cause

Adopter les bons réflexes et sécuriser la relation client.

Réf. MANTZ

Objectifs

- Identifier les enjeux du bon d'intervention.
- Préserver la relation client en intervention.
- Acquérir des réflexes rédactionnels et commerciaux.

Points forts

- La seule formation dédiée au bon d'intervention pour les installations frigorifiques.
- Une formation complète pour adopter les bons réflexes.
- Un exercice pratique pour une mise en situation concrète.
- Un formateur expert des litiges.

Sont concernés

- Responsable du S.A.V.
- Technicien d'intervention.

Prérequis

Connaissance des installations de froid et de climatisation.

Formation disponible en intra

Programme

Le cadre d'intervention

- Définitions de la maintenance.
- Contexte contractuel.
- Le technicien en intervention : qualités et conditions d'intervention.
- Les obligations : moyen - résultat - sécurité.

Exercice pratique

- À partir d'un scénario fictif, le stagiaire est invité à rédiger un bon d'intervention.
- Correction et interprétation dans le cadre d'un sinistre avec expertise.

Construire son acte et le formaliser

- Un acte technique : constater - diagnostiquer - remédier - contrôler.
- Un acte juridique : rendre-compte (les faits) - conseiller.
- Un acte commercial : rassurer - proposer - vendre.

Compétences acquises

Après cette journée de formation, le participant sera en mesure de rédiger un bon d'intervention complet et fiable.



Bordeaux : 28/03 ou 11/10
Lyon : 05/04 ou 17/10
Nantes : 17/05 ou 14/11
Paris : 21/03 ou 05/12



380 € HT par personne - adhérent Sneffca
480 € HT par personne - non adhérent Sneffca
Formation éligible par votre OPCA



Durée : 1 jour - 7 heures



Déjeuner offert