

L'intervention 4.0 : enjeux et responsabilité

Adopter les bons réflexes pour éviter les mises en cause

Réf. MANT2



DURÉE : 1 jour - 7h

UNIQUEMENT DISPONIBLE EN INTRA, EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE

6 mois d'abonnement à **La Rpf** offerts • Formation éligible par votre OPCO

Pour plus d'information, nous consulter.

OBJECTIFS

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

SONT CONCERNÉS

Responsable du S.A.V., technicien d'intervention.

PRÉREQUIS

Connaissance des installations de froid et de climatisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Passage d'un QCM (questionnaire à choix multiple) noté, en fin de formation.

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.

PROGRAMME

LE CADRE D'INTERVENTION : UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE 4.0

- 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 sur papier ou tablette.

Dates sous réserve de modification.