

Anticiper pour sécuriser la livraison

Animation

Sébastien KUPERBERG

DG d'une Coopérative d'Hlm

Durée

7 h sur 1 journée

Tarif

• **Coop** : Prise en charge

Sous conditions. Facturation en cas d'annulation < 15 j.

• **Hors Coop** : 650,00 € TTC

Prix /pers. Stagiaires issus d'OLS ou travaillant pour des Coop'Hlm

Sessions 2024

14 mars • 9h-17h30

Deskeo Champperret
9 bd Gouvion St-Cyr
75017 Paris

Présentation

La livraison peut parfois être un moment de crispation, tant pour les équipes de la coopérative que les accédants, où s'expriment les frustrations et mécontentements exogènes. Il convient d'apporter des outils pratiques et méthodes de travail permettant d'anticiper les aléas de la livraison sur les volets autres que ceux contractuels. Il s'agit là d'un impératif de qualité de service et de satisfaction de nos accédants.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les engagements contractuels réglementaires qui s'imposent à la coopérative
- Identifier les facteurs de risques afin d'anticiper les difficultés pour réaliser une livraison sécurisée et un SAV serein
- Savoir se positionner face à des situations en livraison

Public

Directeur/trice • Responsable de programme Accession • Chargé.e de clientèle Accession • Responsable commercial.e.

Prérequis

Cette formation nécessite d'être acculturé aux principes de l'accession sociale et peut s'inscrire notamment dans le parcours de l'EASP.

Méthodologie et évaluation

- Étude de cas pratiques
- Exposé didactique
- Échanges entre participants
- Mises en situation
- Évaluation du positionnement, des acquis et du niveau de satisfaction des apprenants par le biais de quatre questionnaires en ligne

Programme

- Les engagements contractuels du maître d'ouvrage : prix, délais, prestations, garanties légales
- Les principales sources d'insatisfaction des acquéreurs
- Les outils et l'organisation permettant d'améliorer la relation client
- En ateliers:
 - Autodiagnostic et co-construction de solutions pour une livraison efficiente
 - Mises en situation de livraisons compliquées : comment réagir



Contact

07 63 47 37 68

formations@arecoop.fr



www.arecoop.fr