

PROGRAMME DE LA FORMATION

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA GARANTIE ET CONSTRUIRE UNE POLITIQUE DE GARANTIE PERFORMANTE **« Tous les aspects juridiques, techniques et économiques de la garantie »**

PUBLIC VISE

Dirigeants d'entreprise, managers commerciaux/SAV/service client, responsables de la garantie clients/fournisseurs, responsables marketing, responsables juridiques.

PRE REQUIS : Aucun

OBJECTIFS

Etre capable :

- de comprendre les enjeux liés à la garantie
- de comprendre les aspects juridiques, économiques et marketing de la garantie
- d'acquérir les outils pour construire une politique de garantie
- d'obtenir la meilleure application possible de la garantie de la part des fournisseurs
- d'apprécier la validité d'une demande de garantie et réduire les litiges en garantie

DUREE : 1 jour (7 heures)

METHODE PEDAGOGIQUE

Animation avec paper-board et diaporama

- Formation orale et visuelle
- Etudes de cas
- Questions / Réponses
- Débriefing de groupe

MOYENS PEDAGOGIQUES

Pour plus d'efficacité, nos formations s'appuient sur une pédagogie adaptative alternant :

- les méthodes déductive et démonstrative pour l'acquisition des concepts,
- les méthodes actives (form'action) intégrant des travaux dirigés, exercices et études de cas pour favoriser l'assimilation et la consolidation des connaissances

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

TYPE DE FORMATION : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

NOMBRE DE STAGIAIRES : entre 4 à 8 personnes maximum

PROGRAMME

- Définition de la garantie
- Comprendre les différentes formes de garantie
- Comparer le contexte de la garantie face aux consommateurs et aux professionnels
- Approfondissement de la garantie légale des vices cachés
- Approfondissement de la garantie légale de conformité
- Approfondissement de la garantie contractuelle
- Approfondissement de la garantie européenne
- Approfondissement de la garantie internationale
- L'intérêt des extensions de garantie
- Appréhender les composants d'une politique de garantie performante
- Les clauses abusives à éviter
- La garantie à appliquer selon le contexte de l'entreprise
- Exemples et mises en application pour bien traiter les demandes de garantie

SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions en « présentielle » organisée en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.

Contact référent Handicap SEDL : sedl.formations@dlr.fr

FORMATEUR : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

DELAI D'INSCRIPTION : Au plus tard 15 jours avant la session

Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.

Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques

Renseignements & inscriptions - 01 49 89 32 36 - sedl.formations@dlr.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

**LES ASPECTS JURIDIQUES, TECHNIQUES ET ECONOMIQUES DE LA GARANTIE
(DES BIENS DURABLES)**

Entreprise : _____

Entreprise (à facturer) : _____

Adresse : _____

Nom du responsable de l'inscription : _____

Tél : _____ **email (stagiaire)** : _____

DATE	LIEU	NOM & PRENOM	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
lundi 07 juillet 2025	NOISY LE GRAND	-	-
		-	-

Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session

Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.

Coût de la formation : (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 080,00 € TTC** (900,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 026,00 € TTC** (855,00 € HT)

Non adhérents :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 320,00 € TTC** (1 100,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 254,00 € TTC** (1 045,00 € HT)

Ci-joint, un chèque de _____ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

Accessibilité :

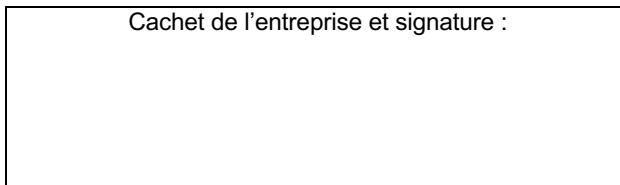
Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – sedl.formations@dlr.fr

Empêchement d'un participant :

En cas d'empêchement pour un cas de force majeure, l'inscription sera reportée sur une autre session. Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation).

Cachet de l'entreprise et signature :



Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site www.dlr.fr.

En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.