

PROGRAMME DE FORMATION

Logistique des retours

Process de la chaîne logistique · gérer les retours · tous niveaux

PROCESS	DURÉE	PARTICIPANTS	DÉLAI D'ACCÈS
Gérer les retours	1 jour (7 heures)	De 1 à 8	2 à 3 semaines après l'accord commercial entre QUASAR+ et le Client

INTER-ENTREPRISES	INTRA-ENTREPRISE
395 € TTC par participant Session planifiée avec des stagiaires de plusieurs entreprises.	950 € TTC par groupe Session dédiée à votre entreprise, de 1 à 8 participants.

Tarifs en vigueur pour 1 jour (7 heures), formation exonérée de TVA ; le tarif définitif est précisé dans le devis.

Public, niveau et objectifs

PUBLIC	OBJECTIFS
Service client, ADV, logistique et qualité. Responsables e-commerce et après-vente.	<i>Action de développement des compétences.</i> - Être capable d'identifier les types de retours et leurs causes. - Être capable d'organiser le circuit de traitement des retours. - Être capable de mesurer le coût des retours. - Être capable de valoriser les produits retournés.
NIVEAU Tous niveaux.	

Prérequis, modalités et évaluation

PRÉREQUIS	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
- Niveau Débutant : aucune expérience préalable du sujet n'est exigée. - Niveau Intermédiaire : pratiquer le sujet dans son poste ; plusieurs fois dans la semaine. - Niveau Confirmé : piloter le sujet au quotidien ou encadrer une équipe qui le pratique.	- Formation intra-entreprise ou inter-entreprises. - Formation en présentiel ou à distance. - Apports méthodologiques illustrés d'exemples réels, cas pratiques sur les données et les situations de l'entreprise.
ENCADREMENT	MODALITÉS D'ÉVALUATION
- Nos formateurs sont des pédagogues avec une véritable expérience terrain. - Ils sont tous expérimentés.	- Test de positionnement au début de la formation. - Cas pratiques et exercices en cours de formation pour valider les acquis. - Une attestation de fin de formation est remise à chaque stagiaire.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). En cas de signalement, veuillez contacter notre référent handicap : Serge DE SANTIS – information@quasar-plus.com.

Déclaration d'activité

QUASAR+ · Organisme de formation · Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 67 05522 67 auprès du préfet de la région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

PROGRAMME DE FORMATION

Détail des objectifs pédagogiques

■ niveau auquel l'objectif est abordé □ autres niveaux

Comprendre les retours	Débutant	Intermédiaire	Confirmé
Distinguer les types de retours (erreur, défaut, rétractation, fin de vie)	■	□	□
Analyser les causes des retours	□	■	□
Valider les acquis — exercices de mise en application			

Organiser le circuit	Débutant	Intermédiaire	Confirmé
Définir une procédure d'autorisation de retour	■	□	□
Organiser la réception et le tri des retours	■	□	□
Décider du devenir du produit : remise en stock, réparation, recyclage	□	■	□
Valider les acquis — exercices de mise en application			

Mesurer et réduire	Débutant	Intermédiaire	Confirmé
Calculer le coût complet d'un retour	□	■	□
Suivre le taux de retour par cause	□	■	□
Agir sur les causes avec les services concernés	□	□	■
Intégrer les retours dans une démarche d'économie circulaire	□	□	■
Valider les acquis — exercices de mise en application			

Former en situation de travail	Débutant	Intermédiaire	Confirmé
Mettre en application les apports pédagogiques sur un cas réel de l'entreprise	■	□	□
Valider les acquis — exercices de mise en application			

Synthèse par niveau

Objectifs abordés	Débutant	Intermédiaire	Confirmé
Nombre d'objectifs	4	4	2
Part des 10 objectifs du programme	40 %	40 %	20 %