

## PLAN DE FORMATION GESTION ET RESOLUTION DES LITIGES

Public visé :. Responsable Service Qualité et gestion des litiges clients

Objectifs : La formation tend à prévenir et résoudre les litiges pouvant opposer un professionnel à un consommateur lors de la formation et de l'exécution du contrat

Moyens pédagogiques : La formation est dirigée par un juriste. Elle comprend des apports théoriques et des mises en situations pratiques. Sur requête, la formation comporte également un examen détaillé des conditions générales de vente de l'entreprise et une étude/résolution de cas concrets préalablement fournis par le destinataire de la formation. La formation est donc complètement personnalisée et suppose une étude en amont par le conseiller formateur.

Méthodes d'évaluation des acquis : étude des CGV, étude de correspondances clients remis par le gestionnaire litige

Contenu de la formation :

- Les modes non-judicieux de règlement des litiges : conciliation – médiation – arbitrage – contrat de transaction
- Recouvrement des créances
- Les pré-requis à l'action judiciaire : mise en demeure, éléments de preuves (preuve parfaite, imparfaite, par écrit...)
- Les procédures simplifiées : injonction de faire, injonction de payer
- La procédure de référé
- L'action en justice ( TI, TGI, Commerce, Prud'homme)
- L'assurance défense-recours, l'assurance de protection juridique