

STAGE

INITIATION AU TRAITEMENT DES LITIGES



Quelles sont les premières diligences à effectuer lorsqu'un consommateur soumet un litige ?

Si la première action de l'AL ne sollicite pas de compétence juridique, elle n'en exige pas moins de respecter quelques points de méthode. Cette formation vous permettra de vous les approprier.

LES OBJECTIFS

- Connaître les bons réflexes à adopter face à une demande du consommateur
- Comprendre la situation litigieuse exposée par le consommateur
- Initier une première action vers la partie adverse
- Suivre les résultats de son action

POUR QUI ?

Nouveaux conseillers litiges et conseillers litiges aguerris souhaitant réviser les fondamentaux.

Prérequis

Découvrir l'UFC-Que Choisir pour les bénévoles ayant moins de 2 ans d'ancienneté.

LES MODALITÉS

- 1 jour
- Groupe de 8 à 12 participants

LE PROGRAMME

Connaître la démarche de traitement des litiges à l'UFC-Que Choisir

Comprendre la situation

- Caractériser le litige
- Identifier les pièces du dossier et repérer les éléments de preuve
- Comprendre l'attente du consommateur

Agir en direction de la partie adverse

- La lettre de signalement
- La saisine de l'interlocuteur privilégié, le cas échéant

Consigner les informations / documents dans Gestal

Suivre les résultats de la première action

Et si la première action n'aboutit pas à un résultat satisfaisant ?

LES +

Des informations claires et concrètes pour conduire avec méthode la première action de l'AL en direction du professionnel.