PROCESS & OUTILS DE GESTION DES PÉNALITÉS

Aujourd'hui les distributeurs digitalisent les process de pénalités.

Cette gestion demande au quotidien d'importantes ressources au sein des entreprises.

L'enjeu est de consolider les nombreuses sources de données pour permettre de gérer efficacement les pénalités.

Les process et les outils doivent faciliter le suivi et fluidifier les échanges en interne et en externe.

Cette formation propose des solutions innovantes et opérationnelles pour traiter ce sujet complexe et transverse nécessitant de multiples compétences (Supply Chain, ADV, Commerce, Comptabilité, Juridique).

Public concerné & prérequis

- Cette formation s'adresse aux profils suivants : Acteurs et actrices du système de gestion des pénalités de leur entreprise de l'agroalimentaire : Service client, Gestionnaire pénalités, Compte Clé, Comptable….
- Avoir pris connaissance de l'article L.441-19 du Code du Commerce
- Avoir répondu au court questionnaire sur les outils de gestion utilisés par votre entreprise
- Nous conseillons aux participant(e)s d'avoir une connaissance et une pratique d'au moins 3 mois du système de gestion des pénalités de leur entreprise.

Méthodes et outils

- Utilisation d'ateliers d'échanges en groupe de travail ou en individuel
- Cas pratiques
- Evaluation via quizz

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis de chaque participant grâce à des études de cas, des cas pratiques, des Quiz…

Durée, date(s) & format(s)

Distanciel : formation délivrée à distance, via Teams

1 ½ journée, de 14h00 à 17h30 (soit 3,5 heures)

- **le vendredi 2 juillet 2027**

Ou

- **le mardi 7 décembre 2027**

Prix

- **495**€ HT (594€ TTC) par participant.
- Intra possible sur demande : contact@irfd.eu
- Cette formation donne lieu à une convention et peut être prise en charge par votre OPCO.

Objectifs

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- Mettre en place un plan de progrès du process de gestion des pénalités, adapté à son entreprise et renforçant sa performance,
- Constituer des dossiers solides de contestation des pénalités,
- Identifier les outils disponibles, gratuits ou payants, permettant la gestion efficace des pénalités logistiques des distributeurs,
- Fiabiliser et accélérer la déclaration annuelle obligatoire à la DGCCRF.

Programme de la formation

1. LES ÉTAPES INCONTOURNABLES DU PROCESS DE GESTION DES PÉNALITÉS

- Atelier d'échange : Comprendre les documents utiles à la gestion de la pénalité (avis de pénalité, lettre de voiture …)
- Vérifier la cohérence avec la loi, les contrats et les données internes
- Contester et négocier dans le respect de la politique d'entreprise
- Clôturer le dossier

2. UTILISER DES OUTILS PERTINENTS ET EFFICACES POUR VOTRE ENTREPRISE

- Atelier d'échange : quels sont les avantages et inconvénients des outils utilisés au sein de votre entreprise ?
- Identifier les indicateurs clés de performance
- Anticiper les provisions et atterrissages financiers

3. QUELLES INFORMATIONS ÉCHANGER ?

- Proposer une réponse adaptée aux clients internes et externes
- Être en mesure de produire la déclaration annuelle obligatoire à la DGCCRF



Thomas COURBON
Consultant, formateur et expert en service clients.
Grâce à ses 30 ans d'expérience, il aide les industriels à maîtriser leurs pénalités logistiques.
Co-fondateur de IndemnIT SolutionS