

## FORMATION COMMERCE VN/VO

# LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE DE LIVRAISON : DE LA COMMANDE À LA SATISFACTION CLIENT

Nouveauté 2026

[1 JOUR] 455 € H.T.\*

**LA LIVRAISON EST UN FACTEUR CLÉ**  
 une livraison de qualité permet d'augmenter la note Google de 0.5 à 0.6 Pts

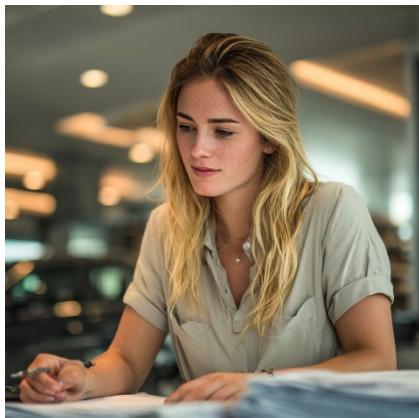
### TURN-OVER

important sur le poste de secrétaire de livraison

100 %

des secrétaires de livraison n'ont pas de formation initiale sur le métier

## SÉCURISEZ VOS DOSSIERS VN - VO



Les secrétaires de livraison jouent un rôle crucial dans les concessions automobiles, assurant la gestion efficace des dossiers clients et véhicules. Elles contribuent pleinement à la satisfaction client. Cette formation d'une journée vise à renforcer leurs compétences en matière de gestion administrative et répond aux problématiques législatives et réglementaires.

Réduire les risques juridiques associés à leur travail, garantit la **sécurisation des dossiers de la commande à la satisfaction client**

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Secrétaire Commerciale

### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

### BÉNÉFICES

Limiter le risque financier et augmenter la satisfaction client grâce à la réduction du nombre de dossiers non-conformes.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12149 – 1j soit 7 h.]

- Identifier les grands principes du financement et du droit à la consommation impactant la gestion administrative des dossiers clients
- Mettre en place des actions correctives pour prévenir les dysfonctionnements dans le processus de livraison

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- Le financement :
  - La conformité des dossiers de financement
  - La Loi portant réforme du crédit à la consommation (Loi Lagarde) La TVA
  - Les différents modes de financement (VAC, LOA, LLD, sociétés)
  - Les implications fiscales des modes de financement

- Le droit à la consommation :
  - Les conditions de validité d'un bon de commande
  - La vente à distance
  - Le non-respect du délai de livraison
  - Les garanties
- La conformité de la commande
- La préparation du dossier en vue de la livraison
- La préparation du RDV client
- Le processus de livraison
- La satisfaction client

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Formation conçue, tester et valider avec nos clients
- Un programme de formation issue des problématiques métier et basé sur l'expérience des participants.
- Une boîte à outils pour faciliter la mise en application des acquis de la formation dès le retour en entreprise.

## LES PLUS DE MOBIPOLIS

### Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction  
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences  
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs  
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation  
dispensées chaque année

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires  
contactez votre interlocuteur commercial MobiPolis ou notre Service Relation Client au 09 71 01 02 11