

● Gestion des litiges après-vente - Instant learning

Prévenir le risque de litiges et les traiter en cas de survenance

PUBLIC

Directeurs juridiques – Responsables juridiques – Juristes – Assistants juridiques – Secrétaires juridiques – Risk managers – Compliance officers – Toute personne impliquée dans la gestion des litiges après-vente

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances générales en droit des contrats (particulièrement B to C) ou avoir suivi la formation/Instant learning :

🔗 [Contrat de vente en B to C : information, rédaction, sécurisation - Instant learning \(12451\)](#)

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

LES POINTS FORTS

– Format condensé pour maximiser l'acquisition de compétences opérationnelles?

– Flexibilité grâce à un format entièrement à distance et court?

– Alternance d'éléments techniques et exercices pratiques?

– Peut être associé à d'autres classes virtuelles pour approfondir progressivement vos compétences

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

L'évaluation des compétences

Code
12454

Durée
3 heures / 3 heures

Tarif Inter*
399 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Décrypter les responsabilités encourues dans le cadre d'une relation B to C
- Organiser sa défense en cas de réclamation

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Décrypter les responsabilités encourues dans le cadre d'une relation B to C

Examiner les obligations légales et les conditions de mise en œuvre de la responsabilité du vendeur

- Articulation entre les dispositions du Code civil, du Code de commerce et du Code de la consommation en matière de vente
- Articulation entre responsabilité contractuelle et obligations légales du vendeur

Adapter les clauses contractuelles afin de prévenir le risque de litige

- Identification des clauses stratégiques
- Conseils rédactionnels

Assurer un suivi efficace de l'exécution du contrat

- Identification des règles propres à l'exécution des contrats
- Anticipation des problèmes de preuve
- Exercice d'application : atelier de négociation et de rédaction de clauses

Organiser sa défense en cas de réclamation

Gérer le litige naissant pour éviter le contentieux

- Instaurer les procédures internes adéquates
- Recours à la résolution amiable des différends (médiation, conciliation)

- sera réalisée tout au long de la
- formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
 - Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
 - Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Mise en situation : analyse d'un litige naissant pour limiter les risques et augmenter les chances de résolution amiable

Elaborer une stratégie contentieuse adaptée en cas de saisine du Tribunal

- Tribunal compétent
- Exceptions de procédure et d'irrecevabilité, défense au fond
- Action de groupe
- Grandes étapes de la procédure civile et commerciale
- Exercice d'application : préparation d'un dossier contentieux à partir des cas des participants

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

A DISTANCE

- 16 Nov. 2026

