

## iTrack

# Gestion des réclamations

<b>Objectif</b>	Savoir déclarer, traiter et suivre les réclamations dans iTrack
<b>Durée</b>	0,5 jour
<b>Format</b>	Sur site ou à distance
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Public concerné</b>	Direction / Service clients
<b>Modalités et moyens pédagogiques</b>	Session de 6 participants maximum Accès internet si formation à distance Cours magistral et travaux pratiques
<b>Modalités d'évaluation</b>	Questionnaire en fin de formation

Cette formation est assurée par un consultant formateur dont les compétences ont été validées par la Direction d'ITinsell. Elle est validée par :

- un questionnaire destiné à évaluer la bonne assimilation des notions par les stagiaires
- une feuille d'émargement, signée par demi-journée par les stagiaires et le consultant formateur ITinsell
- un questionnaire destiné à évaluer la prestation

## PLAN DE FORMATION

- Présentation et intérêt de la solution
- Objectifs de la formation
- Visualisation et suivi des réclamations :
  - o Demandes (Back Office ou fiche colis)
  - o Réponses du transporteur
  - o Relances et contestations
  - o Transmission de documents
  - o Factures de remboursement
- Ouvrir une réclamation manuelle à partir de la fiche colis ou de la page de suivi
  - o Détérioration

- Spoliation
  - Contestation d'acquis
- Traitement des actions requises
- Paramétrage
  - Envoi manuel ou automatique
  - Mails transporteurs pour iTrack Report