

# Le bon d'intervention :

## les clés pour bien le rédiger

Un acte fondamental pour pérenniser et optimiser la relation client.

Réf. MANT2

### Objectifs

- Identifier les enjeux du bon d'intervention.
- Préserver la relation client en intervention.
- Acquérir des réflexes rédactionnels et commerciaux.

### Points forts

- La seule formation dédiée au bon d'intervention pour les installations frigorifiques.
- Une formation complète pour adopter les bons réflexes.
- Un exercice pratique pour une mise en situation concrète.
- Un formateur expert des litiges.

### Sont concernés

- Responsable du S.A.V.
- Technicien d'intervention.

### Prérequis

Connaissance des installations de froid et de climatisation.

Formation disponible en intra

### Programme

Formation animée par Laurent Marois



#### Le cadre d'intervention

- Définitions de la maintenance.
- Contexte contractuel.
- Le technicien en intervention : qualités et conditions d'intervention.
- Les obligations : moyen - résultat - sécurité.

#### Exercice pratique

- À partir d'un scénario fictif, le stagiaire est invité à rédiger un bon d'intervention.
- Correction et interprétation dans le cadre d'un sinistre avec expertise.

#### Construire son acte et le formaliser

- Un acte technique : constater - diagnostiquer - remédier - contrôler.
- Un acte juridique : rendre-compte (les faits) - conseiller.
- Un acte commercial : rassurer - proposer - vendre.

### Compétences acquises

Après cette journée de formation, le participant sera en mesure de rédiger un bon d'intervention complet et fiable.



**Bordeaux** : 25/03 ou 22/11  
**Lyon** : 04/03 ou 03/11  
**Nantes** : 10/03 ou 13/12  
**Paris** : 22/03 ou 24/11



**380 € HT** par personne - adhérent Snefccca  
**480 € HT** par personne - non adhérent Snefccca  
Formation éligible par votre OPCA



**Durée** : 1 jour - 7 heures



Déjeuner offert