

RELATION EXPERTS CONTRADICTOIRE

1 Jour
7 heures



100% Présentiel

Objectifs

- Avoir une démarche professionnelle avec l'expert automobile
- Maîtriser le chiffrage, les composants administratifs, les obligations de résultats
- Connaître la convention IRSA
- Maîtriser les différentes expertises, terrain, à distance
- Identifier le rôle de l'expert et de chacun des acteurs lors de la défense de son dossier
- Établir un argumentaire contradictoire en cas de désaccord
- Fixer les objectifs de mise en place

Bénéfices de cette formation : permettre de renforcer la relation avec l'expert en appréhendant les aspects techniques, administratifs et juridiques de l'expertise

Méthodes et moyens pédagogiques

- Groupe : 8 à 10 participants
- Pédagogie : Active et Participative
- 60% Théorie et 40% de pratique
- Méthode participative, vidéos, mises en situation, jeux de rôle

Compétences du formateur

- Formateur spécialisé en techniques de réparation, estimation des dommages et relations avec les experts - compétences d'expertise et pédagogique
- Expérimenté dans le domaine de la carrosserie automobile et de l'expertise

Modalités d'évaluation et de suivi de la formation

- Evaluation des connaissances par questionnaire en tour de table en début de formation
- Evaluation formative par observation, exercices et/ou mises en situation
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation remis à chaque participant

Public concerné

Responsables carrosserie, Chef d'atelier, Réceptionnaire d'une carrosserie, Interlocuteur de l'expert

Pré-requis : aucun

Modalités d'accès

Formation en présentiel, animée en région (voir site internet « institut-ad.fr » rubrique « Agenda »).

Programme

LE PARCOURS COLLISION

Les acteurs, leur rôle, leurs attentes

La convention IRSA

LE DOSSIER COLLISION,

Les composants administratifs,
Les notions juridiques,
Les règles de l'art, la RSE

L'EXPERT

L'expert auto, (son rôle, ses attentes, ses devoirs, ses obligations)

L'EXPERTISE CONTRADICTOIRE

La feuille de route du chargé d'expertise

L'expertise terrain : posture du réparateur, négocier la méthode de réparation, son coût, accord des parties

L'Expertise A Distance : l'Œil de l'expert ! mise en œuvre de l'EAD

LE SUIVI DU DOSSIER

Les compléments
Les méthodes de communication

PLAN D'ACTION :

Ce que chacun s'engage à mettre en place ...

APPLICATIONS PRATIQUES :

Exercices et étude de cas
Chiffrage et argumentation des interventions sur les « ADAS »
Communiquer sur les prestations « ADAS » - responsabilités et obligations de résultats
Mises en situation expertise autour du véhicule

Retrouvez le contenu de cette formation sur le site internet « institut-ad.fr » (programme, modalités, dates de planification, pédagogie ...)

NB : nos formations sont disponibles et ouvertes aux personnes en situation de handicap en fonction des besoins et des adaptations à prévoir. Contactez-nous pour réaliser une analyse de la demande.

Tarifs : voir « GUIDE TARIFAIRE & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE »

janv.-26