

# Piloter l'achèvement pour optimiser les livraisons

EN PARTENARIAT AVEC :

## OBJECTIFS

- ANTICIPER LES LIVRAISONS POUR TENDRE VERS LE 0 RESERVE
- GERER LES ACTEURS DE LA LIVRAISON
- ORGANISER LES OPERATIONS PREALABLES A LA RECEPTION (OPR)
- GERER LES TRAVAUX MODIFICATIFS ACQUEREUR (TMA)



### L'optimisation des plannings

- La hiérarchisation par type de missions confiées
- Panorama et gestion
- La nécessaire prise en compte des TMA.
- Les priorités

### Les OPR entreprises comme gestion de la pré-réception client

- Les acteurs concernés
- L'organisation
- Les techniques de suivi et/ou de contrainte
- Les responsabilités
- La levée des réserves
- Les points d'attention
- Les retards

### Les OPR clients

- La gestion des TMA à ce stade
- Les visites de contrôle préalable
- Le rôle d'assistance et de conseil du Maître d'œuvre
- Le retard de livraison
- Savoir ressortir les marchés, descriptifs et actes à bon escient

### Les réceptions Entreprises

- Les obligations
- Le transfert de responsabilité de l'ouvrage
- Le parfait achèvement et les garanties
- La retenue de garantie
- Le suivi des levées des réserves
- Les refus de réceptionner : motifs et conséquences

### Les livraisons clients

- La différence entre réception entreprises et clients
- Quand et comment les programmer
- Les décomptes clients
- La récupération du solde du prix
- Les refus de réceptionner : motifs et conséquences
- La levée des réserves et leur délai d'exécution
- Les vices cachés

La garantie « Dommages à l'ouvrage » pour protéger le client

### Les décomptes Entreprises

- Délais
- Critères
- Soldes

### DATE ET LIEU

à consulter en fin du document ou sur le site :

[www.fpiFrance.fr](http://www.fpiFrance.fr)

**NIVEAU :** Perfectionnement

**DURÉE :** 2 jours (14 heures)

**PUBLIC :** Attaché de clientèle, Responsable SAV.  
Tout collaborateur en charge du suivi client de la réservation à l'après livraison

**MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :** Alternance d'apports théoriques et cas pratiques pour une bonne compréhension du sujet  
Support documentaire remis aux participants

### TARIF :

Adhérent FPI : 750 € nets de TVA

Non adhérent FPI : 940 € nets de TVA