

OTChestra — Un sujet, trois niveaux : de la Fondation à l'Orchestration

Réf. OTCHESTRA · Socle métier OTC · Parcours vertical · Version v2.0 · 2026-08-11

Public concerné	Professionnels du service client souhaitant approfondir un sujet précis et le maîtriser de l'exécution à l'orchestration.
Prérequis	Variable selon le sujet et le niveau visé. Positionnement par le diagnostic PERFORM360.
Dispositions pratiques	Parcours vertical bi-modal. Un sujet suivi sur les trois niveaux (Fondation, Maîtrise, Orchestration), soit 3 modules, un par niveau. E-learning (async) : 100 % en ligne sur la plateforme AB4C Lumen. Atelier : sessions animées de 4 h par module, en distanciel synchrone ou en présentiel.
Modalités et délai d'accès	Délais d'accès : sous 15 jours ouvrés selon disponibilités ; Procédure : devis → convention → convocation (J-5) ; Contact : formation@ab4c.eu / +31 6 575 282 75.
Présentation générale	Là où OTCore construit un niveau complet, OTChestra prend un sujet et le déroule sur les trois niveaux de maturité. L'apprenant passe de l'exécution fiable au pilotage, puis à l'orchestration, pour transformer une compétence en expertise durable.
Objectifs pédagogiques	À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de : maîtriser le sujet choisi de bout en bout ; passer de l'exécution au pilotage puis à l'orchestration ; appliquer le sujet à sa réalité de terrain à chaque niveau de responsabilité ; construire un plan d'action progressif sur le sujet.
Contenu de la formation / Programme	Un parcours = un sujet suivi sur les trois niveaux (Fondation → Maîtrise → Orchestration). Parcours disponibles : Flux OTC (F01 → M01 → O01) Donnée client (F02 → M02 → O02) Incoterms (F03 → M03 → O03) Transport (F04 → M04 → O04) Paiement (F05 → M05 → O05) Conformité (F06 → M06 → O06) SLA (F07 → M08 → O08) Réclamations (F08 → M09 → O09) Performance et KPI (F09 → M10 → O10) Efficacité et énergie (F10 → M11 → O11)
Modalités pédagogiques	E-learning (async) : apports structurés, cas terrain OTC industriel, exercices d'application, plan d'action individuel avec documents téléchargeables. Atelier (80 % pratique) : cas terrain OTC industriel, mises en situation et jeux de rôle, exercices d'application, plan d'action individuel.
Encadrement / Intervenant	Formateur·trice expert du domaine (CV disponible sur demande).

Durée	E-learning (async) : ≈ 6 à 8 h (3 modules). Atelier : 12 h (3 sessions de 4 h). [durées à confirmer]
Dates	E-learning (async) : accès pendant 1 mois maximum après inscription. Atelier : sessions planifiées au calendrier ou sur demande (intra / inter).
Lieu / Modalité	E-learning (async) : plateforme AB4C Lumen. Atelier : distanciel synchrone ou présentiel.
Coût par participant	590 € par parcours (un sujet, trois niveaux). Sur devis pour les formats intra ou groupes.
Accessibilité (situation de handicap)	Référent handicap : accessibilite@ab4c.eu ; adaptations possibles (supports alternatifs, pauses, aménagements du rythme).
Responsable de l'action / Contact	formation@ab4c.eu / +31 6 575 282 75.
Suivi de l'action / Évaluations	E-learning (async) : diagnostique (quiz d'entrée) ; formative (exercices / études de cas) ; sommative (quiz final par module, seuil ≥ 75 %). Atelier : restitutions et mises en situation évaluées ; émargement par session.
Enquêtes de satisfaction	Questionnaires J+1 et J+30. Gestion des réclamations. Revue annuelle des contenus.
Pour aller plus loin	Compléter par d'autres parcours OTChestra, ou par un niveau complet OTCORE (OTCORE-N1 / N2 / N3).