

OTCore — Niveau Fondation : exécuter le flux OTC avec fiabilité

Réf. OTCORE-N1 · Socle métier OTC · N1 Fondation · Version v2.0 · 2026-08-11

Public concerné	Débutants et professionnels consolidant leurs bases.
Prérequis	Aucun prérequis spécifique.
Dispositions pratiques	Parcours bi-modal, niveau complet (8 modules cœur). E-learning (async). 100 % en ligne (plateforme AB4C Lumen) : les 8 modules cœur du palier, documents du plan d'action téléchargeables. Atelier. 8 sessions animées de 4 h (une par module cœur), 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 (problématique, intérêt)	Acquérir les fondamentaux du service client industriel : lire le flux de la commande à l'encaissement, exécuter sans erreur, tenir ses délais et alerter à bon escient.
Objectifs pédagogiques	À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de : Lire le flux OTC et situer le rôle de coordination du service client Exécuter une commande de bout en bout sans rupture de relais Fiabiliser la donnée client et appliquer les vérifications critiques Traiter réclamations et SLA, prioriser sa file au quotidien Piloter ses indicateurs personnels et organiser son travail
Contenu de la formation / Programme	F01 — Le flux OTC industriel F02 — Nouveau client et données CRM F03 — Incoterms 2020 F06 — Conformité commerciale F07 — SLA universels F08 — Gestion des réclamations F09 — KPI personnels F10 — Efficacité professionnelle Modules électifs en option (non inclus dans le socle) : F04, F05, F11, F12, F13.
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). ≈ 16 h (8 modules cœur). Atelier. 32 h (8 sessions de 4 h).

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	Inclus dans le programme OTCore ; sur devis en accès direct.
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 $\geq 75\%$). 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	Formation suivante : OTCore Niveau Maîtrise (OTCORE-N2).