

OTCore — Niveau Maîtrise : piloter et améliorer le flux

Réf. OTCORE-N2 · Socle métier OTC · N2 Maîtrise · Version v2.0 · 2026-08-11

Public concerné	Professionnels du service client confirmés.
Prérequis	Socle Fondation acquis ou expérience équivalente.
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)	Passer de l'exécution au pilotage : analyser le flux, réduire frictions et litiges, concevoir des SLA, traiter les causes racines et piloter ses indicateurs.
Objectifs pédagogiques	Analyser le flux réel et améliorer les interfaces entre services Fiabiliser la donnée et sécuriser conformité et paiement Concevoir et suivre des SLA, traiter les causes racines des réclamations Piloter ses indicateurs et porter les besoins dans l'évolution de l'ERP Arbitrer et convaincre sans bloquer l'activité
Contenu de la formation / Programme	M01 — Piloter le flux OTC M02 — Qualité des données client M03 — Incoterms 2020 M06 — Conformité opérationnelle M08 — Concevoir et piloter les SLA M09 — Réclamations M10 — Piloter sa performance M13 — L'ERP au service du flux Modules électifs en option (non inclus dans le socle) : M04, M05, M07, M11, M12.
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). ≈ 24 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 Orchestration (OTCORE-N3).