



Prestashop | les retours produits (3) 4.7

Posted on 18 décembre 2025 by St9ph
votre avis compte
[Total: 3 Average: 4.7]

Il faut savoir que les différents scénarios devront être **définis dans vos CGV**,
: accessibles aux clients, et **respecter quelques règles**

vous ne pouvez pas refuser à **un client de renoncer à son achat** (VAD) dans •
les **14 jours** qui suivent la **réception de sa commande** (sauf exceptions pour certains produits d'hygiène ou périssables) ou à partir de **la validation de la commande** pour un service, si celui-ci vous restitue **le produit dans son état d'origine ou n'a ni activé, ni utilisé aucune fonctionnalité de son service**

Vous êtes tenus également à vos obligations légales de **conformité** et de •
(garantie dans un délai de 1 à 10 ans selon les types de produits (neufs Si vous avez prévu des **conditions de réassurance** plus avantageuses que • vos obligations minimales, vous devez également vous y tenir car **elles vous .(« engagent** (ex : « satisfait ou remboursé dans un délai d'1 mois

La réassurance (voir aussi [cet article](#)) est **une opération commerciale à échéance**. Prévoyez une page « **Avantages clients** » pour en **définir les limites** (conditions, produits concernés ...) et **ajoutez les aussi à vos CGV**, seul **élément contractuel** au moment **de la vente**.



Part d'IA /5 dans cet article

Sources

Images

Contenu

: Temps de lecture

minutes 14-9

|

mots 2 224

|

dernière modification le

janvier 2026 18

: au menu

[les 2 cas de retours produits | 1](#) .1

[la rétractation | 1-1](#)

[La non-conformité | 1-2](#)

[Procédure des retours produits | 2](#) .2

[Activer l'option dans votre backoffice | 2-1](#)

[Retours produits côté client | 2-2](#)

[Traitement du retour produit initiée par le client | 2-3](#)

[Retour produit initiée et traitée à 100% côté boutique | 2-4](#) .^o

[Reconditionnement de produits retournés | 3](#) .¹
[Vers l'épreuve E5](#) .²

les 2 cas de retours produits | 1

la rétractation | 1-1



: Renoncer à son achat, c'est

**n'avoir fait aucun usage de son produit ou n'avoir utilisé aucune .1
.fonctionnalité d'un service souscrit**

Manifester son intention 14 jours maximum après la date de livraison .2

(de la commande (ou fonctionnement du service

Ici, un pull revient **dans son blister d'origine** et pourra même **être restocké**.
C'est le cas le plus simple

Remettre les produits en stock

Vous devez indiquer au client dans vos CGV **si le retour s'effectue à sa charge**, sinon, il sera à vos frais automatiquement

: **Exemple de paragraphe** à indiquer **dans vos CGV** pour les retours produits →

Conformément au code de la consommation en son article [L121-18](#) et suivants, vous disposez d'**un délai de 14 jours francs à partir de la réception de votre commande** (le bon de livraison faisant foi) pour nous retourner le produit **dans son état et son emballage d'origines** à vos frais, sans avoir à nous indiquer de motifs

Rendez-vous dans la **rubrique mon compte** ▪
»Cliquer sur « **historique et détail de mes commandes** ▪
 Cliquer sur « **détail** » de la commande à retourner ▪
 Cliquer sur **la case à cocher** à gauche du produit à retourner ▪
 Indiquer la **quantité de produit** à retourner. **La quantité doit correspondre à 100 %** du produit. Vous ne pouvez pas renvoyer **une partie incomplète d'un lot** dans le cas d'un renoncement ▪
 Cliquez sur **envoyer** ▪
 »Dans la Zone « **messages**», indiquez « **Je renonce à mon achat** ▪
 Renvoyez le produit commandé **correctement emballé, protégé et suffisamment affranchi** à l'adresse « SAV ST9PH MARKET, ZAC des mouettes, 14014 Caen Cedex », **dans son emballage d'origine**

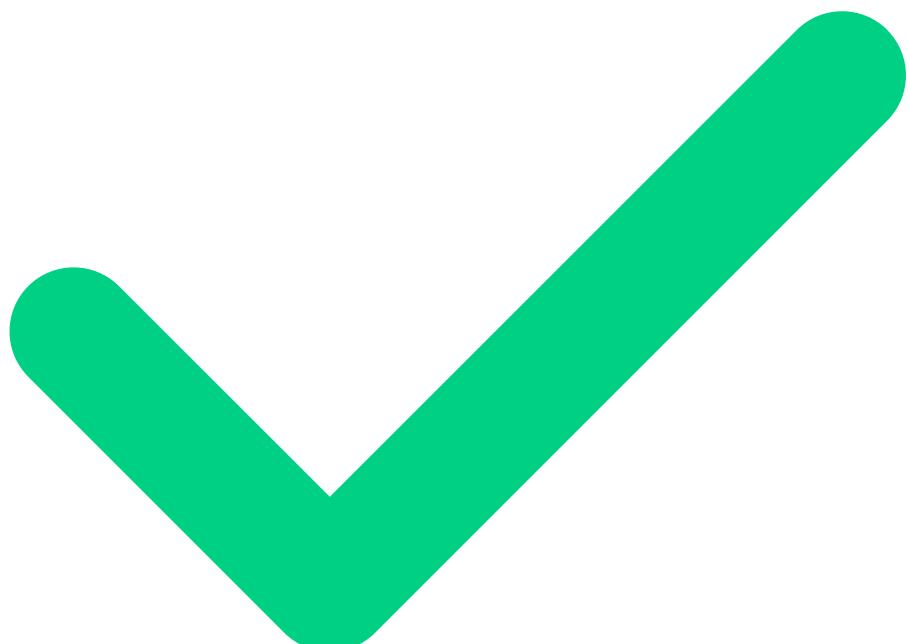
A **réception conforme du produit**, vous serez remboursé(e) dans un délai de 2 mois **sous forme d'un avoir** à utiliser dans notre boutique en ligne ou en magasin. **Un code réduction valable 1 an** vous parviendra par mail, utilisable en 1 ou plusieurs fois, jusqu'à épuisement du solde. Si vous souhaitez un autre mode ... de remboursement, contactez notre plateforme téléphonique au 0800

: Pour un **service** ou un **produit dématérialisé**



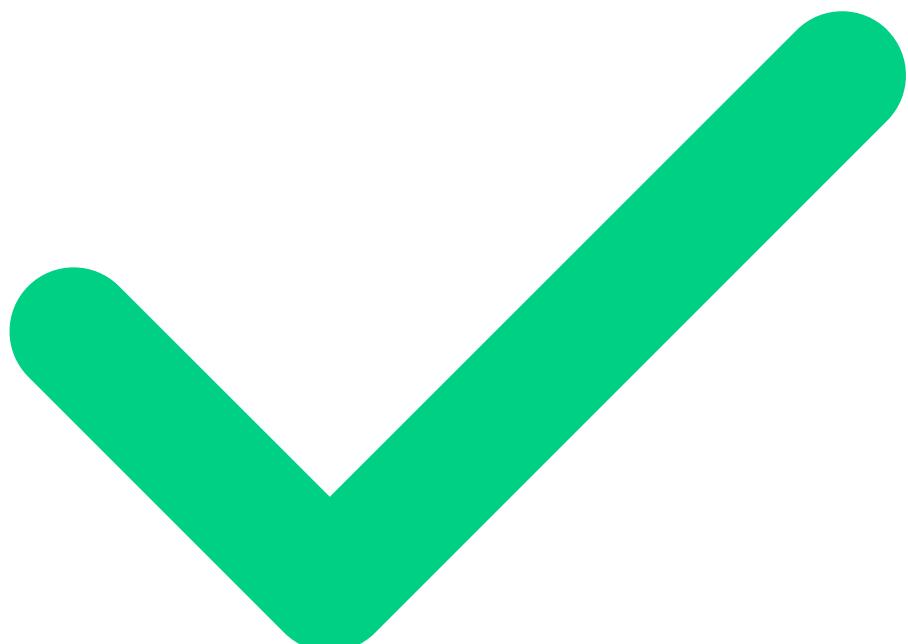
.1

Ne pas avoir **activé le service** (connexion logicielle, création de compte
(même sans avoir été plus loin



.2

Ne pas avoir **téléchargé le produit dématérialisé** (dans le cas de l'achat
(d'un livre numérique ou autre



.3

Ne pas avoir **consommé un élément du service** (comme l'usage d'un streaming lié au service, par exemple)

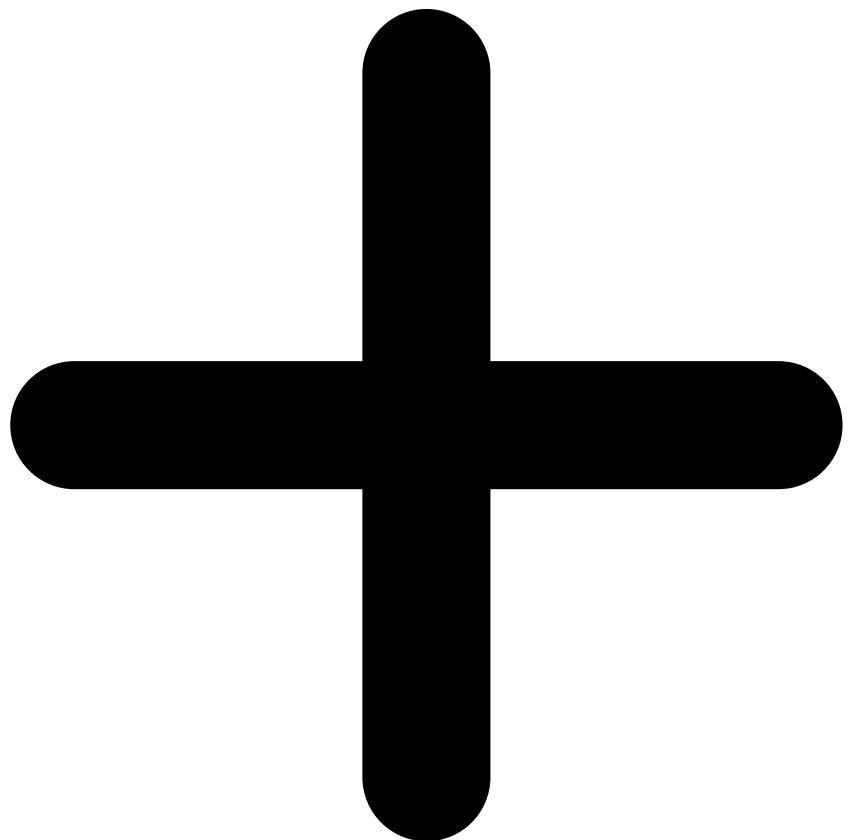


.4

Si le produit est sur **une market place** et que vous n'êtes pas **le vendeur direct**, vous êtes tout de même **solidaire** et devrez **vous substituer à lui** .(s'il ne respecte pas cet engagement de dédit (même s'il réside hors UE

Aucun **frais de dédit** lié à un engagement (abonnement) ne s'applique même → s'il y en a de prévus dans les CGV. Dans le cadre d'une **montée en gamme** (Up Selling), le client doit pouvoir retrouver son service précédent **à son tarif initial**, .même si celui-ci n'est plus commercialisé

C'est la date du **mail de confirmation** de l'activation du service ou qui contient **le lien de téléchargement** qu'il faut prendre pour les 14 jours francs

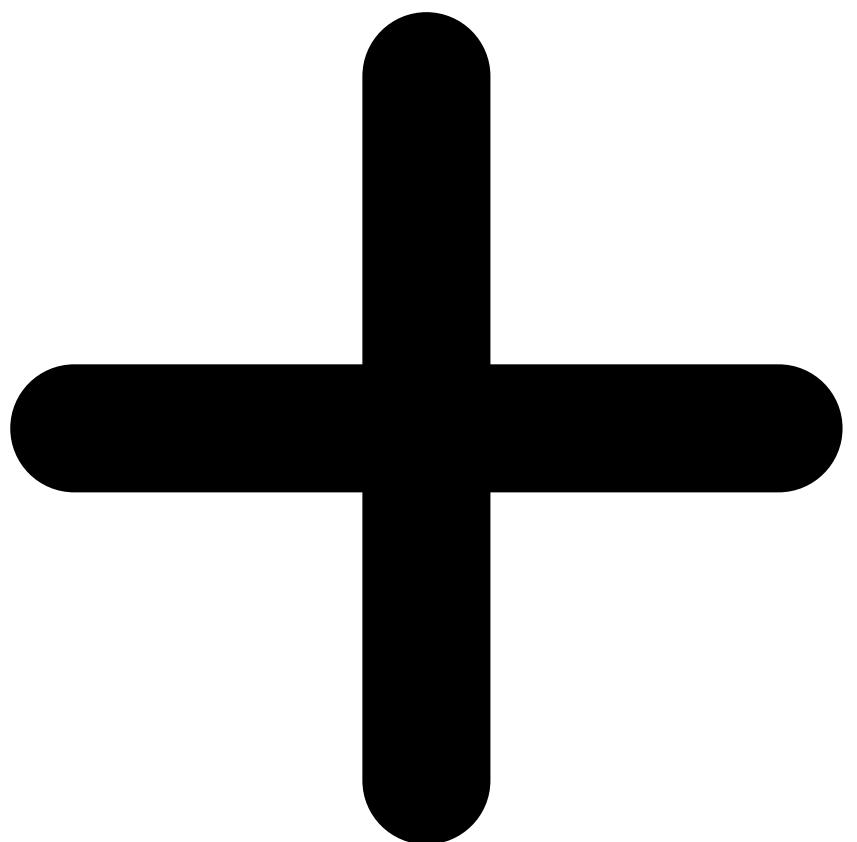




? C'est quoi un jour franc

Un jour franc, **c'est 24 heures**. C'est à dire qu'il faut compter **en réalité le 15ème jour calendaire** à partir du bon de livraison pour être en droit de refuser un retour produit dans le cadre du renoncement.

Ex : Bon de livraison daté du 19 décembre, c'est le 3 janvier que vous pouvez .refuser le retour d'un produit conforme



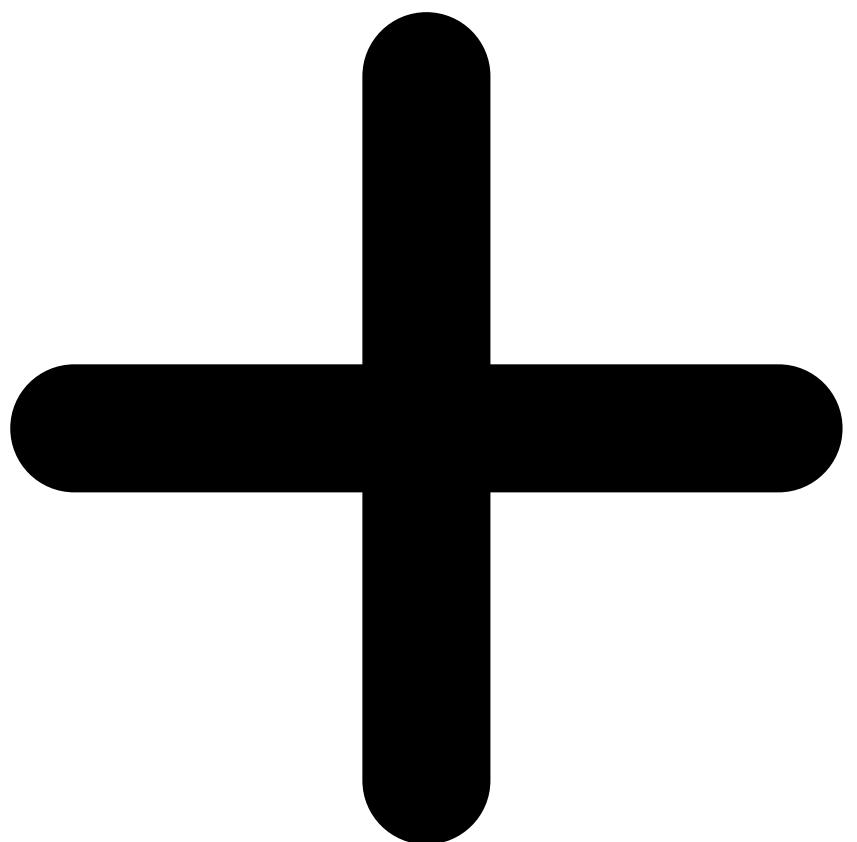


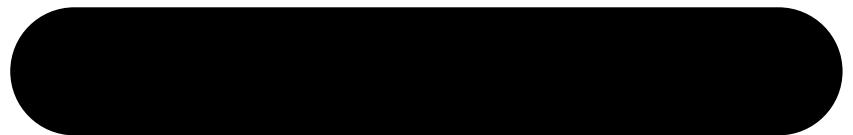
Quelle est la différence

? « avec un jour » ouvré

Un jour ouvré **ne compte pas les jours chômés** (Dimanches et jours fériés + **jours de fermeture** clairement annoncés pour le magasin – souvent c'est le lundi dans le commerce).

Pour rappel, on est **en VAD**, donc, **ça n'existe pas** pour nous. Une EShop est ouverte H24 et 7j/7

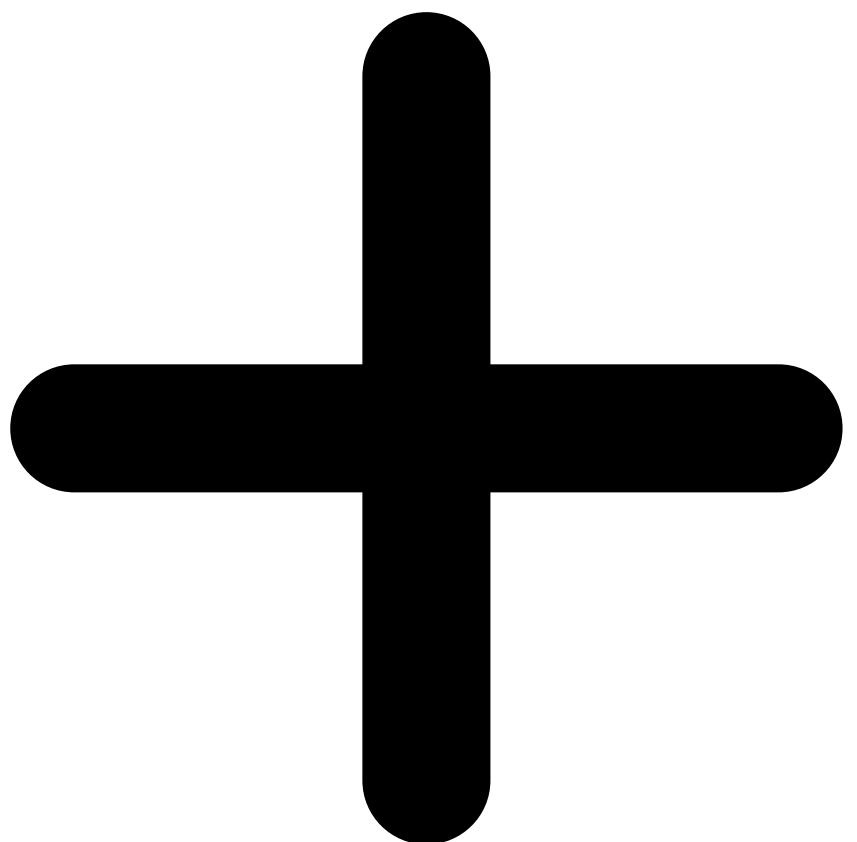




Euh ... juste pour être

? « sûr(e), c'est quoi déjà, la « VAD

Vente A Distance : toutes les ventes sauf celles en SVP (surface de vente physique - votre magasin). Ca inclut les EShop, la vente par téléphone, la vente sur les places de marché ou salons et même la vente à domicile



Up Selling, Cross Selling, je

? ne sais plus vraiment la différence, un p'tit rappel

L'**Up Selling** (montée en gamme) est le fait de **partir d'un produit initial pour ☐ l'améliorer**. Cela peut-être une option supplémentaire ou une modification de composant (ajouter de la mémoire RAM à un ordinateur, changer le potence d'un vélo pour en mettre une réhaussable ...)

☐ Le **Cross Selling**, (vente croisée) est le fait d'**ajouter un second produit en rapport avec le premier** mais qui **ne modifie pas son fonctionnement** (un (... verre de protection sur un smartphone, une garantie

La non-conformité | 1-2



: La non-conformité, c'est quand



.1

Les spécificités du produit livré diffèrent de celles du **produit commandé**



.2

le **produit** arrivé **endommagé** ou **ne fonctionne pas** correctement



.3

le produit ne dispose pas des **propriétés annoncées ou attendues** pour
(l'usage destiné (fiche produit trompeuse



.4

Le produit est **incomplet**



.5

Le produit est livré avec un **retard conséquent**

Sur l'illustration, **un produit livré en taille XL** alors que le produit commandé
.était **demandé en taille M**

Il s'agit clairement d'**une faute du commerçant** qui doit prendre à sa charge
les frais de retours et le renvoi d'un produit conforme (ou son

remboursement si le stock est épuisé). Dans le cas d'**un mauvais fonctionnement**, il y'a de fortes chances que le client préfère être remboursé

Vous êtes responsable même si la faute vient de **vos fournisseurs** (produits défectueux ou différents de ceux annoncés) ou de **vos prestataires de livraison** (produits endommagés pendant le transport) car **c'est vous le vendeur et le seul interlocuteur du client** dans le contrat de vente. Charge à vous de**prévoir des pénalités** avec vos prestataires pour vous dédommager

! Difficile parfois de trancher

Sur cette image envoyée par le client pour justifier un retour, on peut difficilement savoir si le produit est arrivé comme cela ou si c'est le client qui l'a accroché par .manque de soin

: Pensez à définir **une politique des gestes commerciaux** qui englobe

Quelles **limites de tolérance** accepter ▪

Quelles **règles de fidélité** retenir : à quel niveau de panier moyen placer la ▪ possibilité d'un geste



Procédure des retours produits |2□

Le produit à retourner doit avoir un statut de **paiement accepté** et doit avoir été .**expédié**

.Activer l'option dans votre backoffice | 2-1

Lors de l'épreuve E5B, on se sera fait un malin plaisir de la désactiver avant votre arrivée mais c'est aussi son statut par défaut

Vendre > SAV > **retours produits** •
Activer les retours > **Oui** •
Enregistrer •

The screenshot shows the Vendre backoffice interface. On the left, there's a sidebar with categories like VENDRE, PERSONNALISER, and a SAV section expanded to show 'SAV', 'Messages prédéfinis', and 'Retours produits'. The main area has two tabs: 'RETOURS PRODUITS' and 'OPTIONS DES RETOURS PRODUITS'. In the 'RETOURS PRODUITS' tab, there's a table with one row: ID (1), ID commande (6), and Etat (Retour terminé). In the 'OPTIONS DES RETOURS PRODUITS' tab, there are settings for 'Activer les retours' (with 'OUI' selected), 'Nombre de jours' (set to 14), and 'Préfixe des retours produits' (#RE).

C'est pourquoi le nombre de jours après la livraison est **défini par défaut à 14** .mais vous pouvez l'augmenter

Votre politique devra être **précisée dans vos CGV**, notamment si vous ne prenez pas en charge **les frais de retour** en cas de rétractation (sans quoi ils sont pour .vous

Tout dépendra de vos conditions de réassurance mais, en tout cas, vous devez au minimum respecter vos obligations légales de garanties (vices cachés, produit non conforme ...) conformément au code de la consommation

Retours produits côté client | 2-2

*Depuis le **front office**, ouvrir un **compte client test** ▪

? C'est quoi un compte test

C'est un compte que vous avez créé pour un client imaginaire afin de tester certaines de vos améliorations depuis le front office (comme un client). Pour rappel, il est interdit de modifier le mot de passe d'un véritable client pour s'introduire sur son compte à sa place, même à sa demande

Pour information, dans tous les modèles de boutique par défaut (My Store) vous disposez d'un compte client pour John DOE (login : pub@prestashop.com / mdp : (123456789



(« Cliquer **sur le nom** (ou depuis le footer sur le lien « mon compte

»Cliquer sur « **historique et détail de mes commandes** ▪

 Cliquer sur « **détail** » de la commande à retourner ▪

 Cliquer sur **la case à cocher** à gauche du produit à retourner ▪

 Indiquer la **quantité de produit** à retourner ▪

<input type="checkbox"/> Produit	Quantité	Retourné	Prix unitaire	Prix total
<input checked="" type="checkbox"/> Coussin ours brun - Couleur : Blanc Référence: demo_16	2 <input type="button" value="1"/>	0	22,68 €	45,36 €

Sur l'exemple ci-dessus, le client demande à renvoyer 1 des deux coussins « ours .brun » qu'il a reçus

Saisir un message afin d'expliquer la raison du retour ▪

»cliquer sur « **Envoyer** ▪

RETOUR DE MARCHANDISE

Si vous désirez nous retourner un ou plusieurs produits, veuillez cocher chacun d'entre eux et cliquez sur le bouton "Envoyer".

J'ai reçu deux cousins blancs alors que je voulais un blanc et un noir.

REVOYER UN PRODUIT

Dans « mon compte », « Retours produits », le client pourra voir l'état du traitement « de son retour produit. Au départ, il est « en attente de traitement ».

Accueil / Votre compte

Retours produit

Voici la liste des retours produits en cours

Commande	Retour	État du retour	Date d'émission	Bon de retour
OTAPTEMPM	#RE000002	En attente de confirmation	01/12/2024	-

Traitements du retour produit initiée par le client | 2-3

Vendre > SAV > Retours produits ▶

The screenshot shows the Vendre software interface. On the left, a sidebar menu under 'SAV' includes 'SAV', 'Messages prédéfinis', and 'Retours produits'. The main area is titled 'RETOURS PRODUITS' and displays a table with two rows of data. The columns are labeled 'ID', 'ID commande', and 'État'. Row 1: ID 1, ID commande 6, État 'Retour terminé'. Row 2: ID 2, ID commande 7, État 'En attente de confirmation'.

ID	ID commande	État
1	6	Retour terminé
2	7	En attente de confirmation

Cliquer sur la ligne du retour à traiter pour obtenir les détails ▶

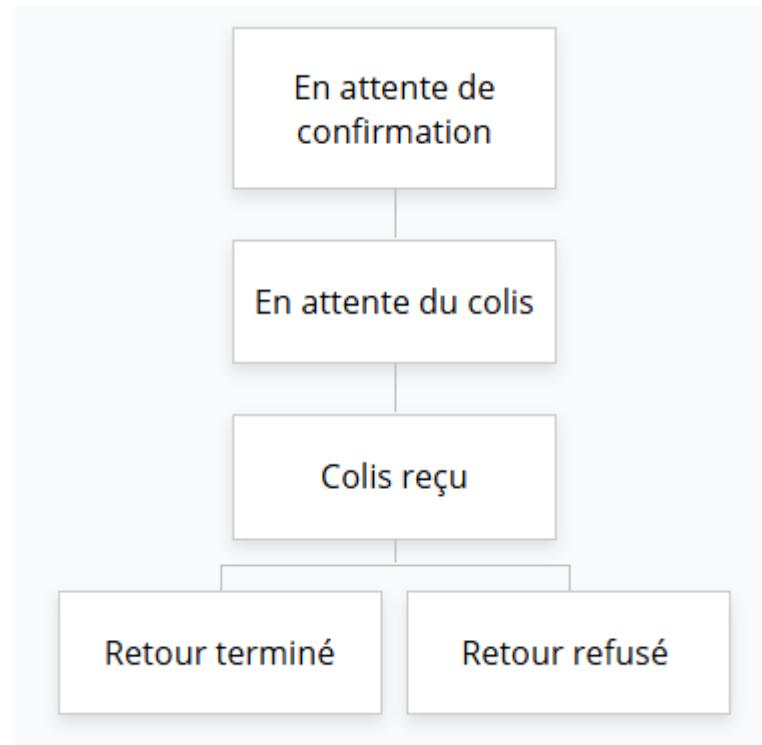
Client John DOE
Plus d'informations sur la fiche client

Commande Commande n°7 du 01/12/2024
Plus d'informations sur la fiche commande

Motif de retour J'ai reçu deux cousins blancs alors que je voulais un blanc et un noir.

État	En attente de confirmation
	En attente de confirmation
	En attente du colis
Produits	Colis reçu Article
	Coussin ours brun - Couleur : Blanc
	<i>Liste des produits contenus dans le colis retourné.</i>

Indiquer **la nouvelle étape** au client ▶
Enregistrer ▶



la demande est parvenue au BO En attente de confirmation
le transporteur à pris en charge le produit à retourner En attente du colis
notre dépôt a reçu la marchandise et attend un contrôle Colis reçu
pour décider
le contrôle valide ou non la conformité du produit Retour terminé ou refusé
retourné

You pouvez notamment refuser le retour si le produit a été déballé et utilisé (dans le cadre d'une rétractation), s'il arrive hors délais de retours ou endommagé (précisez bien toutes les règles dans vos CGV) ou si le produit est incomplet ou différent de celui attendu.

Le remboursement ou le bon d'achat compensatoire n'est pas généré automatiquement. Il faudra le demander

Commandes > cliquer sur la commande qui contient le produit à traiter> ▪ remboursement partiel

Total	Facture	Remboursement partiel
TTC		
45,36 €	#FA000003	Quantité <input type="text" value="1"/> / <input type="text" value="2"/>
		Montant (TTC) <input type="text" value="22,68"/> € (Max 45,36 € TTC)

renseigner **le nombre d'articles** à rembourser (le montant à rembourser ■
(s'affichera automatiquement)

Pour ce groupe de clients, les prix sont affichés : TTC.

- Remettre les produits en stock
 - Générer un avoir
 - Générer un bon de réduction

: Vous disposez de trois options

dans le cas d'une rétractation si le produit revient dans son état d'origine que le client pourra utiliser à sa guise très pratique car utilisable immédiatement sous la forme d'un coupon

Remettre le produit en stock
générer un avoir
générer un bon de réduction

»Cliquer sur « **remboursement partiel** »

Retour produit initiée et traitée à 100% côté boutique | 2-4

Commandes > cliquer sur la commande qui contient le produit à retourner ▪
 > **retourner un produit**

Disponible	Total TTC	Facture	Retourner les produits		
298	45,36 €	#FA000003	<input checked="" type="checkbox"/> Quantité	1	/ 2
Pour ce groupe de clients, les prix sont affichés : TTC.					
			<input checked="" type="checkbox"/>	Remettre les produits en stock	
			<input checked="" type="checkbox"/>	Générer un avoir	
			<input type="checkbox"/>	Générer un bon de réduction	

: Vous disposez là encore de trois mêmes options dans le cas d'une rétractation si le produit revient dans son état d'origine que le client pourra utiliser à sa guise très pratique car utilisable immédiatement sous la forme d'un coupon

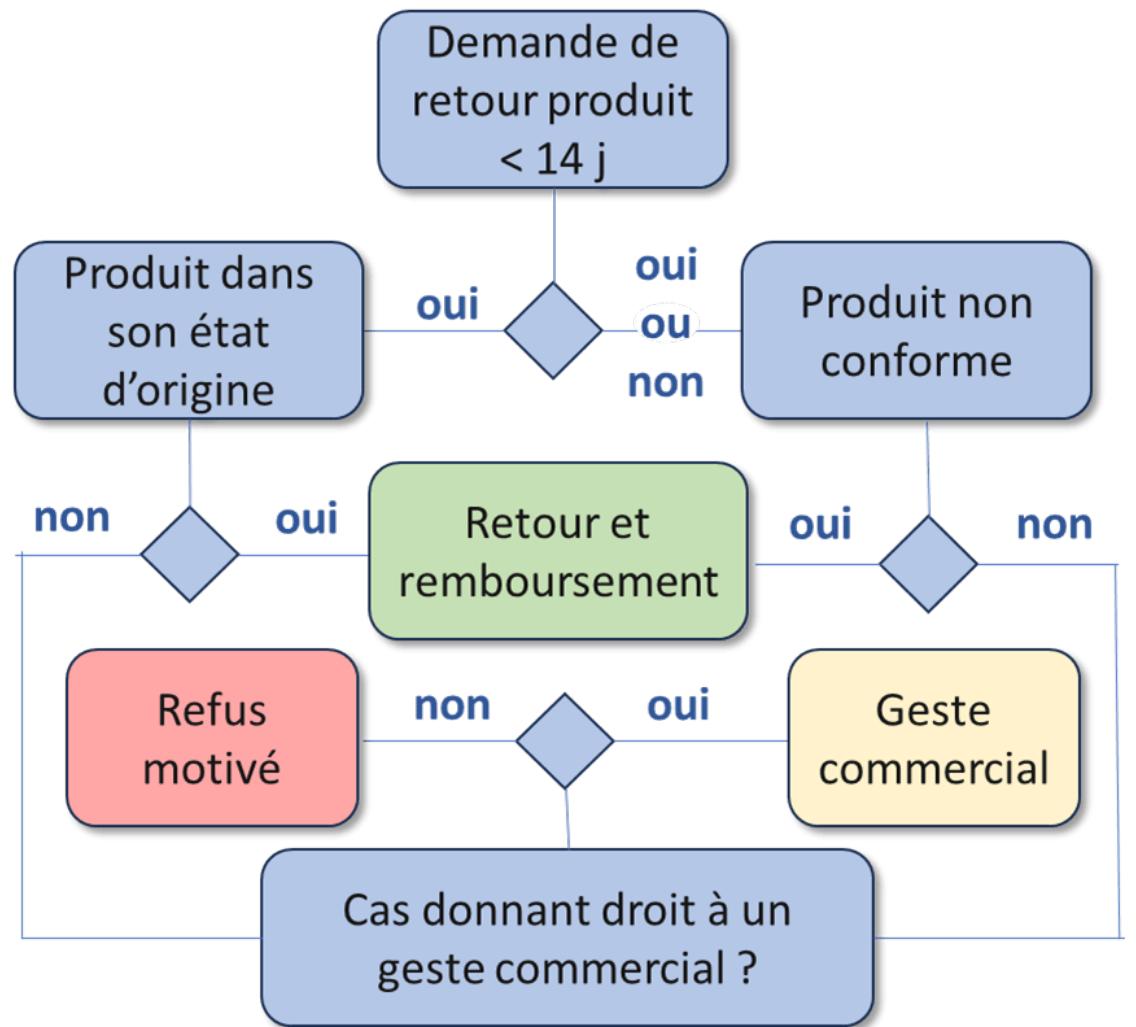
Remettre le produit en stock
générer un avoir
générer un bon de réduction

»Cliquer sur « **retourner les produits** »

Remarquez que dans le cas d'un retour géré entièrement en back office, vous

.gagnez une étape : retour et remboursement se font en une fois

: On peut résumer les **différents scénarios** avec ce logigramme





Reconditionnement de produits retournés | 3

Les **produits défectueux ou non conformes** qu'on va vous retourner vont bien souvent vous rester sur les bras. Vous aurez **dépensé de l'argent pour rien** en les faisant revenir. **Dispensez les clients de les retourner** sauf s'ils y tiennent absolument (produits encombrants par exemple). **N'imposez le retour** que si le produit est **réparable ou reconditionnable**

 Ajouter un fichier

Afficher l'état sur la fiche produit



Neuf

Neuf

Utilisé

Reconditionné

seigniant

 Ajouter un champ de personnalisation

Une fois le produit retourné, **dupliciez votre produit de base** pour en faire un produit reconditionné

pensez à n'inscrire qu'**1 seul produit en stock** (et à le défalquer du produit ▪
.source si vous l'avez restocké pendant le retour

Baissez clairement votre prix en l'indiquant **en promo** (produit spécifique) ▪
par rapport au produit neuf

C'est dans **la section « détails »** de la fiche produit que vous trouverez cette
.option

Pourquoi ne pas faire **un rayon « seconde vie »** ? C'est dans l'air du temps de□
.proposer du reconditionné



Pull Marin seconde main

24,50 € (Économisez 10,00 €)

14,50 €

TTC

Parce que vous aimez la mer et avoir bien chaud, ce pull élégant et passe-partout est fait pour vous. Il se décline en rayures bleues et blanches ou rouges et blanches

Taille : XL

XL

Rayures : Banc-Bleu



 Derniers articles en stock

- 1 +

Ajouter au panier



Attention aussi à **un petit bug de conception** du CMS. **Prestashop confond** ▲
« **Nouveau** » (ajouté récemment au catalogue) **avec « Neuf** », ce qui peut être
.trompeur

Ci-contre, **le produit reconditionné** à Gauche et le produit réellement neuf
« (jamais sorti des stocks) **portent la même mention** sur leur vignette : « Neuf

[Voir dans la boutique démo](#)



-10,00 €

Neuf



Neuf

Pull Marin seconde main



14,50 € ~~24,50 €~~

-
1
+

Pull Marin Homme




(1)

24,50 €

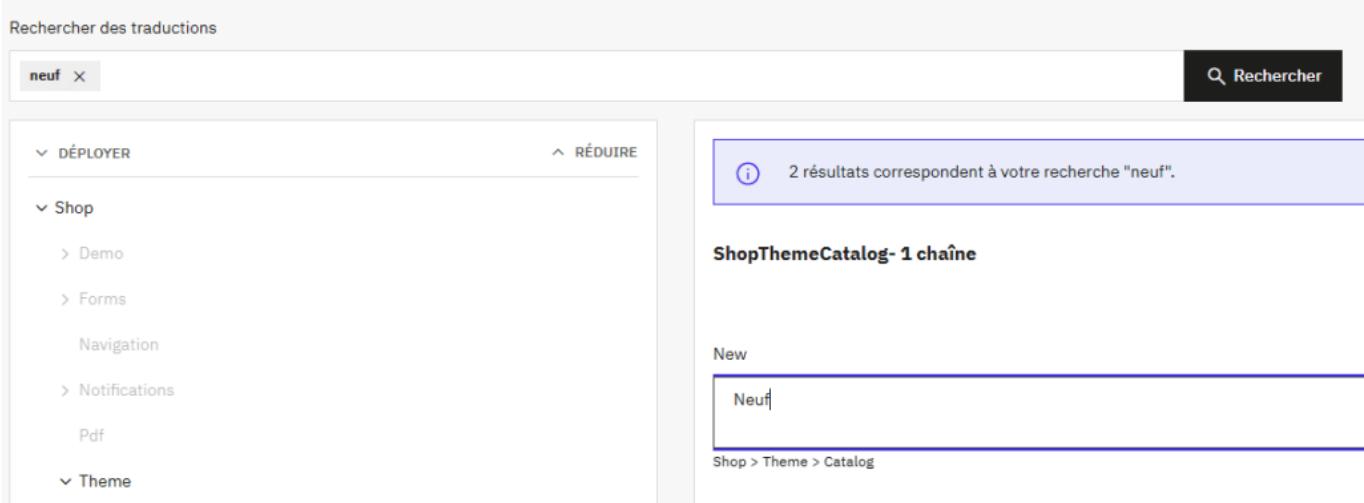
-
1
+

C'est dans **International- traductions - langage - Front Office - Français** qu'on peut modifier l'étiquette pour qu'elle soit moins trompeuse

tapez « **neuf** » dans le **moteur de recherche** •
 dans **ShopThemeCatalogue-1Channel**, transformez « **neuf** » par « **Ajout** •
(récent) » (par exemple
 »cliquer sur « **Save** •

 International > Traductions

Traductions



The screenshot shows a search interface for translations. At the top, there's a search bar with the word "neuf" and a "Rechercher" button. Below the search bar is a sidebar with sections like "DÉPLOYER" and "RÉDUIRE". Under "Shop", there are links for "Demo", "Forms", "Navigation", "Notifications", "Pdf", and "Theme". The main content area shows a message: "2 résultats correspondent à votre recherche 'neuf'." It lists "ShopThemeCatalog- 1 chaîne" and "New". Under "New", there's a single item labeled "Neuf". The breadcrumb navigation at the bottom indicates "Shop > Theme > Catalog".

.L'affichage sera moins trompeur

Le client n'a sinon, en effet, qu'**un seul moyen de vérifier l'état** neuf ou reconditionné de son produit, c'est en développant **la section « détail du produit »** de la fiche

C'est pourquoi je conseille d'**ajouter la mention « seconde main »** directement dans le titre du produit



Description ^



Détails du produit ^

Référence	PULLMARBLRECO
En stock	1 Article
État	Reconditionné

i Pour info, la maîtrise de la section « international » **n'est pas au référenciel** de l'épreuve E5B, c'est pour votre connaissance personnelle. En revanche, **les retours produits et la réaffectation d'un produit retourné en le dupliquant avec la mention reconditionnée et un prix spécifique** est une suite de manipulations à maîtriser

! Pensez aussi à votre e-réputation

Un **client mécontent** qui va partager son expérience malheureuse avec votre produit va plomber votre taux **d'ajout au panier**

Commentaires (1)

(1.0)

[Donnez votre avis](#)

John D.

19/12/2025 09:05

     pas cool le pull 2 fois trop grand !

Livré en taille XL au lieu de M ! Et j'attends toujours qu'on m'explique comment le retourner ! 😬

 0  0  Signaler un abus



: Ne laissez pas un avis négatif **sans réponse**

Bonjour John, nous sommes vraiment navrés pour cette erreur de taille dans le produit que nous vous avons livré. Bien entendu, nous allons vous l'échanger gratuitement. Nous vous contactons avant ce soir par

.téléphone pour régler ça. Avec toutes nos excuses

Service Clients | 19 dec 2025



i A noter que **le module d'avis de la boutique d'examen n'admet pas les réponses aux clients.** vous ne serez donc pas amené(e) à gérer ce cas de figure.
En revanche, **cette question revient souvent à l'écrit**

Neuf



Pull Marin Homme



★ ★ ★ ★ ★ (1)

24,50 €

- 1 +



N'oubliez pas que **ce sont les extrêmes qui vont s'exprimer** le plus : **vos plus grands détracteurs et vos plus grands promoteurs**

Ici, la fiche produit qui **ne comporte qu'un seul avis négatif** à 1 étoile **risque d'être boudée** par les visiteurs du rayon de votre EShop

: Si la question se pose à l'épreuve écrite, n'oubliez pas **d'être empathique** (se mettre à la place du client pour lui montrer qu'**on comprend son mécontentement**)
s'excuser pour la gêne occasionnée (si et seulement si on a commis une faute)
! **Proposer une solution**
Ne pas rebondir sur **les éléments non factuels** (ressenti en cherchant à **se justifier absolument** ou sous-entendre que le client est de mauvaise foi)

Ce logigramme vise à montrer qu'hormis les cas incontournables **de rétractation et de non conformité de la vente**, les **dédommagements** liés aux retours / remboursements (non obligatoires) dépendront surtout de la **politique des gestes commerciaux** définie par le commerçant

Vers l'épreuve E5

Vous serez amenés durant l'épreuve technique à **évaluer si un produit peut être retourné ou pas**. Vous devrez aussi **motiver votre décision** dans la réponse que : vous lui ferez. Vérifiez

la **date du bon de livraison** pour savoir si le client est dans ses 14 jours ((rétractation)
la réalité de la situation (pas seulement ce qu'avance le client) **en détaillant la commande passée**. Parfois, c'est tout simplement le client qui s'est trompé de couleur ou de taille en constituant son panier

En aucun cas vous ne devrez prendre l'initiative d'**un geste commercial** durant l'épreuve **sauf si c'est demandé clairement** ou si **les annexes de sujet** vous indiquent que la politique en vigueur dans la EShop y est **favorable**. Jetez aussi un œil à la **réassurance** et aux **CGV**, il y'a peut-être des infos à prendre

A l'écrit, la problématique de la **E-Réputation, le discours à adopter en service client** et, donc, la **connaissance légale** de cette problématique est très souvent ! au menu

visites 12

[partager](#)

donnez votre avis (star ranking) en bas de cette page



[Précédent»](#)

[Accueil](#) » Prestashop | les retours produits

[«Suivant](#)



[Prestashop | Le Service Après Vente](#)

(3) 4.3

janvier 2026 Aucun commentaire 24

SAV prestashop,, commande prestashop en backoffice, messages prédéfinis

prestashop

[Lire la suite](#)



[**Prestashop | Manipuler la boutique**](#) **(4) 4.8**

janvier 2026 2 commentaires 22

PrestaShop | Manipuler la boutique 2nd bloc d'évaluation de l'épreuve
...technique, les manipulations

[Lire la suite](#)



[**Prestashop | La Fiche Produit par l'exemple**](#) **(4) 4.5**

janvier 2026 Aucun commentaire 16

PrestaShop | La Fiche Produit 1er bloc d'évaluation de l'épreuve technique, la
...création ou

[Lire la suite](#)



[Prestashop | les retours produits](#)

(3) 4.7

décembre 2025 Un commentaire 18

Il faut savoir que les différents scénarios devront être définis dans vos CGV,
...accessibles aux

[Lire la suite](#)

PRESTASHOP 9.0

[Prestashop | Nouveautés de la version 9](#)

(0) 0

novembre 2025 Aucun commentaire 19

Une nouvelle version du CMS pose quelques améliorations au Backoffice et un
...nouveau thème en

[Lire la suite](#)



[**Prestashop | référencement SEO de vos produits**](#) **(0) 0**

novembre 2025 Aucun commentaire 14

Essentiel pour assurer votre visibilité sur les SERP Google, le référencement SEO de ...vos produits

[Lire la suite](#)



St9ph

Webmaster

Je suis Formateur depuis 1997 et j'ai commencé ma carrière comme technicien en réseaux informatiques. J'ai travaillé pour de grands organismes de formation : Greta, AFPA, réseau des CCI, des écoles de commerce réputées : EM Normandie, E2SE, groupes FIM et ICEP, et collaboré en Centre d'Appels chez Webhelp pendant

12 ans avec des grands comptes FAI comme Orange, Bouygues Telecom et SFR,
des assureurs et des fournisseurs d'Energie comme Direct Energie (devenu Total) et
! (EDF (devenu Engie





votre avis compte
[Total: 3 Average: 4.7] 