# *Organiser un SAV de qualité*

*Cours Pratique de 2 jours - 14h*
*Réf : SAV - Prix 2024 : 1 300€ HT*

La qualité d'un Service Après-Vente participe à la performance commerciale et à la fidélisation client. Comment accompagner et motiver son équipe SAV à développer l'esprit relation client et qualité de service ? L'approche pragmatique de cette formation propose les méthodes et outils pour répondre à ces enjeux.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Orienter ses équipes vers la qualité de service

Développer les compétences "relation client" de ses collaborateurs

Fixer les objectifs et organiser le travail de son équipe

Gérer les situations difficiles

Piloter et mesurer la qualité de service

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

Autodiagnostic, jeux de rôles, mises en situations, construction d'outils de pilotage. Plan de progrès individuel alimenté tout au long du stage.

## PARTICIPANTS

Managers et responsables de services après-vente, responsables d'équipes de maintenance ou de hotliners.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

# LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

### 1) Définir les missions et le périmètre du responsable SAV

- Finalités du management d'un service SAV.
- Définir son périmètre d'intervention.
- Rendre compatibles les attentes de ses managers avec celles de son équipe.
- Adapter son management à des équipes techniques.

*Exercice : Autodiagnostic pour identifier son style de management et les comportements associés.*

### 2) Manager le Service Après-Vente

- Tenir compte des contraintes du SAV dans la satisfaction client.
- Aider ses techniciens à passer d'une logique technique à une logique relation client.
- Mobiliser et sensibiliser ses équipes techniques autour de la qualité du service rendu.
- Mettre la qualité de service au cœur de son management.

*Mise en situation : Animer une réunion de téléconseillers, les motiver à passer à une logique client. Débriefing en groupe.*

### 3) Motiver et stimuler son équipe de techniciens

- Se mettre dans une posture de manager coach.
- Développer son écoute active et son empathie auprès de ses techniciens.
- Formuler des signes de reconnaissance positifs et faire progresser.
- Analyser les motivations des clients.
- Motiver son équipe pour l'amener à la performance.
- Insuffler une culture commerciale à des populations techniques.

- Reconnaître et valoriser les réussites de ses techniciens.
*Mise en situation : Accompagner et communiquer efficacement avec son équipe. Débriefing en groupe.*

### 4) Animer et piloter l'activité
- Organiser des plannings d'intervention équilibrés.
- Définir des objectifs et des indicateurs de mesure.
- Focus sur la qualité : qualité du dépannage, qualité de l'accueil en centre et chez le client.
*Exercice : Création d'outils de bord et d'indicateurs qualité.*

### 5) Maîtriser les situations difficiles du SAV
- Savoir remotiver un technicien.
- Savoir recentrer sur la fidélisation des clients.
- Gérer les tensions et conflits dans l'équipe.
*Mise en situation : Gérer la démotivation d'un technicien, gérer les conflits dans l'équipe. Débriefing en groupe.*

### 6) Plan d'Action Personnel de Progrès
- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Mise en évidence de ses talents personnels.
- Détecter ses potentialités et tirer ses fonctions inférieures vers le haut.
*Exercice : Construction de son plan de développement personnel.*

## LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2025 : 06 mars, 12 juin, 25 sept., 06 nov.

PARIS
2025 : 27 févr., 05 juin, 18 sept., 30 oct.