

# Importance du SAV dans l’Orientation Client et l’Image de l’Entreprise

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/importance-du-sav-dans-lorientation-client-et-limage-de-lentreprise*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**MC256**

CATÉGORIE
**Orientation Client et Relation Client**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maitriser l'importance du SAV dans l'orientation client
- Comprendre l'impact du SAV sur l'image de l'entreprise

## POUR QUI ?

- Managers et responsables de Services Après Vente
- Responsables d'équipes de maintenance
- Responsables d'équipes de hotliners



## Programme détaillé

### 1 / Manager le SAV comme un enjeu de la satisfaction client

- Le SAV comme plaque tournante entre les différents services de l'entreprise
- Définir les missions et le périmètre de responsabilité du responsable SAV
- Comment tenir compte des contraintes du SAV dans la satisfaction client ?

### 2 / Développer l'écoute active auprès des techniciens

- Mettre en valeur son équipe grâce à l'écoute active :
- créer une relation de confiance
- rechercher la précision de l'information
- Développer son empathie
- Analyser les motivations de ses clients : avouées et inavouées
- Motiver son équipe pour l'amener à la performance
- Insuffler une culture commerciale à des populations techniques

### 3 / Mener son SAV vers la culture clients

- Mettre la qualité de service au coeur de son management
- Aider ses techniciens à passer d'une logique technique à une logique relation client
- Mettre en place des indicateurs qualité :
- qualité du dépannage
- qualité de l'accueil en centre et chez le client

INNOV MAROC

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 13 au 15 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 10 au 12 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 07 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 30 Juin au 02 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 01 au 03 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés