

Fondamentaux Service Après Vente Efficace

Lien : https://innov-maroc.com/formation/fondamentaux-service-apres-vente-efficace

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC318

CATÉGORIE
Vente aux Grands Comptes, Vente aux Magasins et SAV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les bases du management pour motiver et valoriser ses équipes techniques
- Manager l'interface entre direction et équipe SAV
- Développer un esprit relation Clients et Qualité auprès des techniciens
- Motiver son équipe avec empathie et l'accompagner vers la performance commerciale et la fidélisation
- Elaboration d'indicateurs et de plannings, aide à la formulation d'objectifs

POUR QUI ?

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

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction au SAV

- Compétences techniques et aptitudes relationnelles
- Qu’est-ce qu’un technicien, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?
- Qu’est-ce qu’un commercial, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?
- Les raisons de la perte d'un client
- Les comportements et motivations du client
- La responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client
- Les enjeux de l'entreprise dans la satisfaction du client
- Les attitudes et comportements pour un bon service client

2 / 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

3 / Manager le Service Après-Vente (SAV)

- 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 coeur de son management

INNOV MAROC

4 / Motiver et stimuler son équipe de techniciens

- 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

5 / 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

6 / 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

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 24 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

INNOV MAROC