



Gestion Efficace du Service Après-Vente

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-du-service-apres-vente>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC384

 CATÉGORIE
**Vente aux Grands
Comptes, Vente aux
Magasins et SAV**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Identifier les enjeux économiques, commerciaux et relationnels du SAV
- ✓ Situer le SAV dans la chaîne de valeur et la relation client
- ✓ Valoriser le SAV comme levier de fidélisation et d'image de marque
- ✓ Structurer et organiser un service SAV performant
- ✓ Définir une organisation claire et adaptée selon le contexte (interne, sous-traité, mixte)
- ✓ Clarifier les processus et les circuits de traitement des demandes
- ✓ Assurer la coordination entre les fonctions : technique, logistique, commerciale
- ✓ Maîtriser la gestion opérationnelle des interventions et des garanties
- ✓ Mettre en place un processus fluide de gestion des retours, réparations, échanges
- ✓ Gérer efficacement les garanties (légale, contractuelle, commerciale)
- ✓ Suivre les interventions terrain et en atelier avec rigueur et traçabilité
- ✓ Piloter la relation client dans un contexte de réclamation
- ✓ Adopter une posture orientée solution, écoute et empathie
- ✓ Répondre efficacement aux situations conflictuelles ou sensibles
- ✓ Assurer un suivi personnalisé et proactif des clients en post-vente
- ✓ Mettre en place des indicateurs de performance pertinents
- ✓ Identifier et suivre les bons KPI du SAV (taux de résolution, délais, satisfaction)
- ✓ Analyser les causes récurrentes de non-conformités ou pannes
- ✓ Exploiter les retours clients pour améliorer produits, services et processus
- ✓ Utiliser les outils numériques pour automatiser et fiabiliser le SAV
- ✓ S'appuyer sur un CRM ou un logiciel de gestion SAV pour centraliser les données
- ✓ Intégrer des solutions de ticketing, chat, selfcare ou intervention à distance
- ✓ Envisager l'usage de l'IoT ou de la réalité augmentée pour le support technique
- ✓ Développer une dynamique d'amélioration continue dans le SAV
- ✓ Fédérer les équipes autour d'une culture qualité et client
- ✓ Instaurer des revues régulières de performance et d'actions correctives

POUR QUI ?

- ✓ Responsables SAV ou chefs de service après-vente
- ✓ Responsables qualité, maintenance, technique ou logistique, intervenant sur les volets support ou retour client
- ✓ Chargés de clientèle, techniciens SAV, coordinateurs d'intervention ou agents réclamations
- ✓ Directeurs de site ou d'exploitation souhaitant améliorer la performance de leur service SAV
- ✓ Commerciaux ou responsables grands comptes

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux stratégiques du SAV

- Rôle du SAV dans la fidélisation client et la perception de la marque
- Impact du SAV sur la rentabilité, la réputation et l'avantage concurrentiel
- Positionnement du SAV dans le cycle de vie du produit et la chaîne de valeur

2 / Organisation et structuration du service SAV

- Modèles organisationnels : internalisé, externalisé, hybride
- Structuration des fonctions : hotline, atelier, logistique, support technique
- Définition des rôles, responsabilités et processus clés du service

3 / Gestion de la relation client en contexte SAV

- Traitement des réclamations : écoute active, empathie, résolution rapide
- Gestion des clients difficiles et désamorçage des tensions
- Communication proactive : suivi, transparence et valorisation de l'image

4 / Suivi des interventions et gestion des garanties

- Processus de gestion des tickets, demandes d'intervention ou de retour
- Politique de garantie : cadre légal, contractuel et commercial
- Suivi des réparations, remplacements, échanges standards et diagnostics

5 / Pilotage opérationnel et logistique du SAV

- Gestion des stocks de pièces détachées et approvisionnement
- Planification des techniciens, interventions sur site et délais
- Traçabilité des opérations, outils de GMAO et CRM dédiés au SAV

6 / Mesure de la performance et amélioration continue

- Indicateurs clés de performance (KPI) : taux de résolution, temps de traitement, NPS
- Retours clients, enquêtes de satisfaction et boucle d'amélioration
- Analyse des pannes récurrentes et collaboration avec R&D ou production

7 / Digitalisation et innovation dans le SAV

- Outils numériques : portail client, chatbot, selfcare, ticketing automatisé
- Utilisation de l'IA, IoT ou réalité augmentée pour le diagnostic et le support
- SAV prédictif et maintenance préventive comme leviers de différenciation
- Responsables SAV ou chefs de service après-vente
- Responsables qualité, maintenance, technique ou logistique, intervenant sur les volets support ou retour client
- Chargés de clientèle, techniciens SAV, coordinateurs d'intervention ou agents réclamations
- Directeurs de site ou d'exploitation souhaitant améliorer la performance de leur service SAV
- Commerciaux ou responsables grands comptes

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

 27 au 28 Oct. 2026

 Présentiel - Casablanca

 29 au 30 Déc. 2026

 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>

Document généré le 25/10/2026 — Réf : MC384
INNOV MAROC — Tous droits réservés