



Importance du SAV dans l'Orientation Client et l'Image de l'Entreprise

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/importance-du-sav-dans-lorientation-client-et-limage-de-lentreprise>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC256

 CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser 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

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

 19 au 23 Nov. 2026

 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 25/10/2026 — Réf : MC256
Maroc Performance — Tous droits réservés