



Fondamentaux Service Après Vente Efficace

Lien : <https://maroc-performance.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



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

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

Réservation & Renseignements

- 📞 Téléphone : +212 522 247 210
- ✉ Email : contact@maroc-performance.com
- 🌐 Web : <https://www.maroc-performance.com>

Maroc Performance