

# Gestion Efficace du Service Après-Vente

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-du-service-apres-vente*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC384**

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

Maroc Performance

## 🎯 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

Maroc Performance

## 👥 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

Maroc Performance



## 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

Maroc Performance

- 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

Maroc Performance

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 29 au 30 Déc. 2026 | Présentiel - Casablanca |
| 12 au 13 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 11 au 12 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 11 au 12 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Juil. 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@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com


Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance