
Programme de Formation

SAV performant : mettre la qualité de service au cœur de votre stratégie

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Managers et responsables de services après-vente ou de support technique, en charge de l'animation, de l'organisation et de la performance d'équipes orientées qualité de service.



Objectifs pédagogiques

- Fédérer ses équipes autour d'une culture de qualité de service.
- Renforcer les compétences relationnelles des collaborateurs.
- Structurer l'organisation et fixer des objectifs clairs.
- Anticiper et gérer les situations de tension ou d'insatisfaction.
- Mettre en place des outils de suivi et d'évaluation de la qualité.



Description

Jour 1

Matin : Positionnement et rôle du manager SAV

Délimiter les responsabilités du manager SAV.

Faire le lien entre attentes de la direction et attentes terrain.

Adapter son style de management aux équipes techniques.

Auto-diagnostic : identifier son style de management et ses impacts.

Après-midi : Animer une équipe orientée service client

Intégrer la satisfaction client dans le quotidien du SAV.

Faire évoluer les techniciens vers une posture orientée client.

Mobiliser ses équipes autour des enjeux de qualité.

Mise en situation : animer une réunion axée relation client.

Jour 2

Matin : Management motivationnel et culture de performance

Adopter une posture de manager-coach : écoute, empathie, valorisation.

Stimuler la motivation intrinsèque de ses collaborateurs.

Encourager la performance et la culture commerciale au sein d'un service technique.

Mise en situation : accompagnement individuel et feedback en groupe.

Après-midi : Outils de pilotage et gestion des tensions

Structurer l'activité via des plannings équilibrés et des indicateurs pertinents.

Définir des objectifs SMART pour un suivi qualitatif.

Gérer la démotivation et les conflits internes avec assertivité.

Atelier : création de tableaux de bord + simulation de gestion de conflit.



Prérequis

Etre en situation d'encadrement ou de coordination d'une équipe SAV ou technique.



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.