



Eligible au FNE Formation

FORMATION

DEVELOPPER ET MANAGER SON SAV EN VERITABLE CENTRE DE PROFITS AVEC LES OUTILS SABE (GESTION & MANAGEMENT)

Public visé

Dirigeants, chefs d'entreprise, responsables SAV, chefs de station technique, responsables d'agence ou de concession, et tout collaborateur du SAV amené à gérer et développer un centre de profits.

Objectifs

- **Les Outils Méthodologiques SABE :**
 - Créer, réorganiser ou développer un SAV en Service Client.
 - Mettre en œuvre les Outils Méthodologiques SABE permettant de définir le modèle économique de votre SAV.
 - Définir les missions de votre SAV.
 - Augmenter la rentabilité et le CA du service.
 - Développer une approche financière simple sur l'ensemble des missions du SAV (ROI, seuils de rentabilité).
 - Définir les fiches de postes du personnel SAV avec les grilles de compétences (GPEC).
 - Définir et développer une stratégie de développement du service à court et long termes.
 - Définir et mettre en œuvre une stratégie de satisfaction et de fidélisation des clients.
- **Le Management d'un service :**
 - Permettre aux apprenants de renforcer leur approche managériale.
 - Développer ses qualités relationnelles avec les autres (collaborateurs, clients, fournisseurs).
 - Etre capable d'évoluer dans les différents styles de management.
 - Savoir vendre des objectifs et traiter les objections.
 - Etre capable de recadrer un salarié.
 - Etre capable d'anticiper et de gérer les conflits.
 - Impliquer et motiver ses équipes.
- **Les outils de l'Intelligence Collective :**
 - Permettre aux apprenants d'impliquer des collaborateurs dans le projet et d'animer des groupes de travail pour résoudre chaque problématique rencontrée ; de travailler sur un projet ; de trouver des solutions, avec des outils méthodologiques.
 - Fournir des outils permettant d'impliquer le personnel sur des projets pour que le personnel s'approprie le projet.

Pré-requis

Les participants doivent être impliqués dans la gestion d'un service après-vente (managers, chefs d'agence, administratifs/ADV, chefs d'atelier, experts...) et vouloir développer cette activité en centre de profits.

Méthode pédagogique

Les éléments abordés sont des outils pour mieux appréhender la complexité du management, de la communication et de la relation commerciale, pour développer ses compétences relationnelles, des outils pratiques pour traiter les objections, pour motiver et impliquer son équipe, afin d'être capable de prendre conscience et de savoir comment évoluer.

Les stages se dérouleront sous forme de **formation adaptive** (Form'Action). Les transmetteurs de savoirs et de compétences utiliseront différentes méthodes pédagogiques afin d'adapter la formation aux apprenants.

Programme

Première session de 3 jours :

Session 1 - Jour 1 : La rentabilité du SAV

Accueil :

- Exercice de présentation des stagiaires
- Présentation de la formation

Atelier sur les missions et le rôle d'un SAV :

- Comprendre ce qu'est le SAV au XXI^e siècle
- Découvrir ce qui satisfait les clients professionnels aujourd'hui
- Appréhender l'ensemble du rôle d'un responsable SAV
- Mesurer sa responsabilité dans ses actions quotidiennes
- Présentation des **Outils Méthodologiques SABE**

Atelier de la rentabilité :

- Identification de la rentabilité au travers du rôle et des missions du SAV
- Comprendre ce que coûte une décision
- Définition de la logique de rentabilité

Application de la rentabilité sur votre SAV :

- Méthode et calcul des principaux coûts d'un SAV : tableaux de chiffrages
- Méthode et identification des principaux indicateurs
- Méthode et création des tableaux de bord
- Méthode de la construction des modules de votre SAV

Atelier : construction d'un SAV

Session 1 - Jour 2 : Le modèle économique

- Construction des modules de votre SAV
- Construire un tableau de bord
- Construire un tableau de reporting
- Construire un compte d'exploitation
- Construire un Business Plan

Atelier : construction du modèle économique SAV

Session 3 - Jour 3 : Les outils de l'Intelligence Collective

- Comment impliquer les collaborateurs dans le projet
- Comment catalyser la prise de conscience des équipes
- Cube de recherche des causes
- Cubes de recherche des solutions
- Tableau de la créativité
- Animer une réunion d'Intelligence Collective

Deuxième session de 3 jours :

Session 2 - Jour 4 : La communication inter-personnelle

- Décortiquer la communication
- Décoder le verbal et le non-verbal
- Comprendre le fonctionnement du cerveau en relation avec les autres
- Intégrer l'intelligence émotionnelle dans ses relations aux autres
- Gérer ses émotions et celles des autres
- Basculer de l'émotion au rationnel
- Entrer dans une logique de satisfaction raisonnée des clients

Session 2 - Jour 5 : Le positionnement relationnel

- Comprendre et pratiquer l'écoute active sur le fond et la forme
- Comprendre les systèmes de valeurs variables
- Comprendre le stress et le « gérer »
- Être capable de pré-positionner son interlocuteur
- Adopter la bonne position relationnelle
- Comprendre les logiques d'influence et de rapport de forces
- Sortir du conditionnement
- Assumer une position Gagnant/Gagnant

Session 3 - Jour 6 : Le management du service

- Les différents types de management
- La reconnaissance et la motivation des collaborateurs
- L'entretien de recadrage
- Les entretiens annuels
- Le manager coach
- *Conclusion du stage - Définition du carnet de route*

Evaluation de la formation

- Evaluation orale à la fin de chaque demi-journée afin de recentrer la pédagogie.
- Evaluation à chaud par questionnaire à la fin de chaque session.
- Evaluation à froid, à prévoir avec les managers des modalités de cette évaluation, quelques semaines plus tard.

Durée de la formation : 42 heures

Groupe minimum de participants de 4 à 8 personnes maximum.

Prix (pour 6 jours de formation)

- **Adhérents DLR, ACIM, SPMDG, UFL : 2 800,00 € HT**
- **Non adhérents : 3 000,00 € HT**

Réduction de 5% pour le 2^{ème} stagiaire d'une même entreprise inscrit sur la même session

Dates programmées

La formation se déroule sur **2 sessions de 3 jours** de 9h30 à 17h30 :

Ville	Session 1	Session 2
Noisy Le Grand	9 au 11/06/2021	23 au 25/06/2021
	24 au 26/11/2021	1 au 3/12/2021

Option : Si vous le souhaitez, des demi-journées de travail sur les points clés de la formation peuvent être organisées par le formateur, dans vos locaux ou en accompagnement d'un participant sur site, pour assurer la continuité et la mise en application des éléments appris durant ces deux jours. Contactez-nous pour plus d'information.

Cette formation pourra être animée à distance, en classe virtuelle, si la situation sanitaire l'exige.

***Une formation sur-mesure pour votre profession à partir
d'une analyse détaillée des meilleures pratiques***

Renseignements

Hervé REBOLLO - 01 49 89 32 30 - h.rebollo@dlr.fr

Inscriptions

Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - l.tevi@dlr.fr



BULLETIN D'INSCRIPTION

DEVELOPPER ET MANAGER SON SAV EN VERITABLE CENTRE DE PROFITS AVEC LES OUTILS SABE (GESTION & MANAGEMENT)

Entreprise (à facturer) : _____

Adresse : _____

Nom du responsable de l'inscription : _____

Tél : _____ email (stagiaire) : _____

DATES	LIEU	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 9 au vendredi 11 juin & mercredi 23 au vendredi 25 juin 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 24 au vendredi 26 juin & mercredi 1 au vendredi 3 déc. 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -

Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par cession.

Coût de la formation (déjeuner compris, hors frais d'hébergement) :

Adhérents DLR, ACIM, SPMDG, UFL :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 360,00 € TTC** (2 800,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **3 192,00 € TTC** (2 660,00 € HT)

Non adhérents :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 600,00 € TTC** (3 000,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **3 420,20 € TTC** (2 850,00 € HT)

Ci-joint, un chèque de _____ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de cette session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

Empêchement d'un participant :

Un stagiaire s'inscrit pour les 6 jours d'une même session, la formation ne peut pas se fractionner.

Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation)

Cachet de l'entreprise et signature