



Déclaration d'activité n°11930773693

## MANAGER ET MOTIVER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS SAV

### Public visé

Dirigeants, chefs d'entreprise, responsables SAV, chefs de station technique, chefs d'atelier, responsables d'agence ou de concession, et tout collaborateur amené à gérer une équipe SAV.

### Objectifs

« Développer les compétences managériales et commerciales d'un chef d'équipe SAV »

Un SAV/Service Clients nécessite des compétences qui vont au-delà des seules compétences techniques. Il faut avoir des compétences en finance, management, ressources humaines, logistique, commerce, relation clients, organisation...

Cette formation permet de :

- Développer l'écoute active
- Reformuler sur le fond et sur la forme
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Prendre en compte des sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
- Etre capable de désamorcer une situation conflictuelle
- Savoir pré-positionner et faire évoluer la position de son interlocuteur
- Evoluer dans sa zone de confort (rôle commercial par le conseil, rôle de manager agile)
- Développer sa capacité à rebondir et savoir traiter les objections
- Développer une position Gagnant/Gagnant
- Apprendre à utiliser et maîtriser les différentes approches managériales
- Savoir adapter sa posture managériale selon le contexte
- Impliquer le personnel de l'entreprise dans le développement, en intégrant une culture « financière »
- Manager un projet, et particulièrement un projet de service.

### Pré-requis

Les participants doivent être en position de gérer une équipe technique (techniciens, assistants...) et doivent avoir une première expérience de management sur le terrain.

### 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.

## Programme

### Jour 1 : La communication inter-personnelle

**Comprendre les schémas liés à la communication et se mettre en phase relationnelle avec son interlocuteur.**

- Définition de la communication
- Savoir décoder un message sur le fond et la forme
- L'Intelligence émotionnelle
- Les différents statuts
- Les postures relationnelles
- L'écoute active et la reformulation avec atelier de mise en pratique
- Savoir identifier les différents types d'attentes possibles
- Analyser les besoins et les motivations du client pour susciter l'intérêt
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

## **Jour 2 : Le positionnement et la vente**

**Avoir la capacité de faire évoluer la position de son interlocuteur et développer un échange Gagnant/Gagnant.**

- L'introduction gagnante
- La relation Gagnant/Gagnant
- La vente par le conseil
- Les différents types d'approches commerciales
- Le traitement des objections
- Savoir préparer une négociation
- Connaître les différentes étapes à respecter pour contrôler la situation
- Savoir analyser les situations difficiles et y faire face
- Savoir conclure, concrétiser puis fidéliser
- Les aspects financiers du service
- L'anticipation et la gestion des conflits
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

## **Jour 3 : Le management du service**

**Avoir la capacité de faire évoluer son mode de management face à chaque collaborateur, selon le contexte.**

- Les différents types de management
- L'implication des collaborateurs
- La reconnaissance et la motivation des collaborateurs
- L'entretien de recadrage
- Les entretiens annuels
- Le manager coach
- Les réunions opérationnelles
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

## **Appréciation de la formation :**

Un questionnaire permettra d'évaluer si la formation a répondu aux attentes des stagiaires.

Un support de formation est fourni à la fin de la session.

**Durée de la formation :** 21h00

Groupe minimum de participants de 4 à 8 personnes maximum.

## **Prix (pour 3 jours de formation)**

Adhérents DLR : **1 800,00 € TTC** (1 500,00 € HT)

Non adhérents : **1 980,00 € TTC** (1 650,00 € HT)

Réduction de 5% pour le 2<sup>ème</sup> stagiaire d'une même entreprise inscrit sur la même session

## **DATE DES SESSIONS PROGRAMMEES – Noisy Le Grand**

La formation se déroule sur **1 session de 3 jours** de 9h00 à 17h00 :

Date de début	Date de fin
24/06/19	26/06/19
11/12/19	13/12/19

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

**Option :** Demi-journée de feedback en atelier pratique (1 à 3 mois après) pour faire le point et progresser.

Après avoir mis en pratique le contenu de la formation, les stagiaires peuvent de nouveau être réunis pour :

- Faire le point de ce qui a été mis en place
- Partager les retours de chacun
- Travailler quelques points de difficultés en atelier

Entre la première session et les demi-journées de feedback, des heures de coaching à distance ou sur site pourront être proposées, selon vos attentes, individuellement ou collectivement.

**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](mailto:h.rebollo@dlr.fr)

Inscriptions

Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - [l.tevi@dlr.fr](mailto:l.tevi@dlr.fr)



## BULLETIN D'INSCRIPTION

### MANAGER ET MOTIVER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS SAV

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_  
(à facturer)

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nom du responsable de l'inscription : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ email stagiaire : \_\_\_\_\_

DATES	LIEUX	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
<b>lundi 24 au mercredi 26 juin 2019</b>	NOISY LE GRAND	- -	- -
<b>mercredi 11 au vendredi 13 déc. 2019</b>	NOISY LE GRAND	- -	- -

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

**Coût de la formation (3 jours) :** (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

**Adhérent :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1800,00 € TTC** (1500,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1710,00 € TTC** (1425,00 € HT)

**Non adhérent :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : **1980,00 € TTC** (1650,00 € HT)

A partir du 2<sup>ème</sup> stagiaire de la même entreprise (5% de réduction) : soit **1881,00 € TTC** (1567,50 € HT)

Ci-joint, un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque 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 3 jours, la formation ne pouvant 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