



Déclaration d'activité n°11930773693

## **FAIRE DE VOTRE SAV UN VERITABLE CENTRE DE PROFITS AVEC LES OUTILS SABA (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 développer un centre de profits.

### Objectifs

- **Les Outils Méthodologiques SABA :**
  - Créer, réorganiser ou développer un SAV en Service Client.
  - Mettre en œuvre les Outils Méthodologiques SABA 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 terme.
  - 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.
  - 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'approprié 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

### **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 :

- Quels est le rôle d'un SAV ?
- Quels sont les objectifs d'un SAV ?
- Présentation des **Outils Méthodologiques SABE**
- La position du client dans l'entreprise
- Identification des rôles et des missions du personnel du SAV
- Définition d'un SAV : rôle et missions au sein de l'entreprise
- Construction des modules de votre SAV

#### Atelier de la rentabilité :

- Identification de la rentabilité au travers du rôle et des missions du SAV
- 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 : Les outils de l'Intelligence Collective**

- Comment impliquer les collaborateurs dans le projet
- Questionnaire d'analyse
- 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
- Un plan d'actions pour construire une stratégie de développement sur 3 ans

### **Session 1 - Jour 3 : Le modèle économique**

#### Construire son modèle économique

- 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

*Conclusion de la session - Définition d'un carnet de route.*

### **Session 2 - 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

### **Session 2 - 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

### **Session 2 - 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
- L'entretien de recadrage
- Les entretiens annuels
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée
- 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 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 :** 42h (2 x 21h)

Groupe minimum de participants de 4 à 8 personnes maximum.

### **Prix (pour 6 jours de formation)**

Adhérents DLR : **3 240,00 € TTC** (2 700,00 € HT)

Non adhérents : **3 420 € TTC** (2 850,00 € 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 **2 sessions de 3 jours chacune** de 9h00 à 17h00 :

Date de début	Date de fin
5/06/19	7/06/19
24/06/19	26/06/19
27/11/19	29/11/19
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

### **FAIRE DE VOTRE SAV UN VERITABLE CENTRE DE PROFITS AVEC LES OUTILS SABE (GESTION & MANAGEMENT)**

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
mercredi 5 au vendredi 7 juin & lundi 24 au mercredi 26 juin 2019	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 27 au vendredi 29 nov & mercredi 11 au vendredi 13 déc. 2019	NOISY LE GRAND	- -	- -

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

**Coût de la formation (6 jours) :** (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

**Adhérent :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 240,00 € TTC** (2 700,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **3 078,00 € TTC** (2 565,00 € HT)

**Non adhérent :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 420,00 € TTC** (2 850,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **3 249,00 € TTC** (2 707,50 € 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

Déclaration d'activité n°11930773693