

Déclaration d'activité n°11930773693

## PROGRAMME DE LA FORMATION

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

#### PUBLIC VISE

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.

#### PRE 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.

#### OBJECTIFS

Etre capable de maîtriser :

- **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.
  
- **La Communication inter-personnelle et le Management d'un service :**
  - Développer l'écoute active et reformuler de façon pertinente
  - Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
  - Prendre en compte des sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
  - Être capable d'anticiper et 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 adapter les différentes approches managériales
  - Comprendre les différents profils techniques
  - Développer une logique de responsabilisation des équipes, en intégrant une culture « financière »
  - Manager un projet, et particulièrement un projet de services.
  
- **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

**DUREE** : 6 jours (42 heures)

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

Animation avec paper-board et diaporama

- Exposé théorique
- Echanges interactifs
- Quiz
- Exercices pratiques
- Etudes de cas et jeux de rôles

### **MOYENS PEDAGOGIQUES**

Pour plus d'efficacité, nos formations s'appuient sur une pédagogie adaptative alternant :

- les méthodes déductive et démonstrative pour l'acquisition des concepts,
- les méthodes actives (form'action) intégrant des travaux dirigés, exercices et études de cas pour favoriser l'assimilation et la consolidation des connaissances

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE**

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

**TYPE DE FORMATION** : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

**NOMBRE DE STAGIAIRES** : entre 4 à 8 personnes maximum

## **PROGRAMME**

### **Session 1 - 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<sup>e</sup> 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 SABC**

##### **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 1 - 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

## Session 2 - 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
- Faire évoluer son approche relationnelle
- Sortir du conditionnement
- Assumer une position Gagnant/Gagnant

### Session 2 - Jour 6 : Le management du service

- Savoir traiter les objections
- Les différents types de management
- La reconnaissance et la motivation des collaborateurs
- L'entretien de recadrage
- Savoir analyser les situations difficiles et y faire face
- Les réunions opérationnelles
- Les entretiens annuels
- Le manager coach
- *Conclusion du stage - Définition du carnet de route*

**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.

## SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions organisées en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

*Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.*

Contact référent Handicap SEDL : [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

FORMATEUR : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

DELAI D'INSCRIPTION : Au plus tard 15 jours avant la session

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

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

***Renseignements & inscriptions Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)***

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

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

Entreprise : \_\_\_\_\_

Entreprise (à facturer) : \_\_\_\_\_

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

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

Tél : \_\_\_\_\_ email (stagiaire) : \_\_\_\_\_

DATES	LIEU	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 19 au vendredi 21 juin & mercredi 26 au vendredi 28 juin 2024	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 27 nov. au vendredi 29 nov. & mercredi 04 au vendredi 06 déc. 2024	NOISY LE GRAND	- -	- -

**Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session**

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

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

**Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 360,00 € TTC** (2 800,00 € HT)

2<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **3 600,00 € TTC** (3 000,00 € HT)

2<sup>ème</sup> 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.

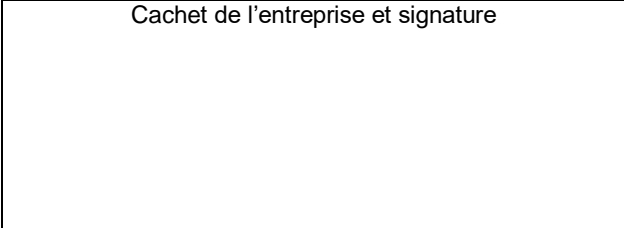
**Accessibilité :**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**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



Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr).

En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.