FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Diriger une équipe service après-vente (SAV)

Le 08/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :
- Faire du client le point central de l'ADV
- Encourager ses équipes et les individus qui les composent
- Employer les outils de suivi

CONTENU

AVANT LA FORMATION
- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1
Matin
Comprendre la place du service après-vente dans une entreprise
- Rôle et importance du SAV dans la satisfaction client
- Positionnement du SAV dans l'organigramme de l'entreprise
- Interactions entre le SAV et les autres départements (ventes, marketing, production)

Diriger une équipe de SAV
- Approches de gestion spécifiques au SAV
- Adapter son management aux spécificités de l'équipe SAV
- Identifier les forces et faiblesses de ses collaborateurs
- Définir et mettre en œuvre des objectifs clairs alignés avec la stratégie de l'entreprise

Après-midi
Utiliser les outils de gestion pour le SAV
- Méthodes pour motiver et encourager les équipes de SAV
- Organisation de réunions centrées sur le client
- Techniques pour activer les employés lors de pics d'activité ou de situations critiques

Jour 2
Matin
Évaluer l'efficacité du SAV
- Mesurer les délais de traitement et les flux de travail
- Élaborer des tableaux de bord pour le suivi des performances
- Gérer les tensions et conflits au sein de l'équipe, rappeler les consignes et les procédures

Améliorer les processus du SAV

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Identifier et valoriser les compétences clés des collaborateurs
- Placer les bonnes personnes aux bons postes
- Offrir des formations continues pour développer les compétences
- Placer le client au centre des processus et des communications

Après-midi

Valoriser le travail des équipes de SAV

- Optimiser la gestion du temps et des priorités
- Réactivité et gestion des urgences
- Principes pour organiser des réunions efficaces et stimulantes

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing,Chefs de produits

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.