



Gestion de l'Après-vente

Atelier et Magasin



FICHE DESCRIPTIVE

Informations générales

- ◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-26
- ◆ **PUBLIC :** responsables magasin, atelier, APV
- ◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**
 - Savoir lire et analyser les tableaux de gestion de l'activité après-vente
 - Savoir établir un diagnostic
 - Savoir définir des objectifs
 - Savoir élaborer un plan d'action
 - Savoir communiquer l'ensemble de ces informations
- ◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun
- ◆ **EFFECTIF MAX :** 6 à 10 participants
- ◆ **DURÉE & MODALITÉ**
 - 4 jours
 - découpés en 2 modules de 2 journées en présentiel
 - soit 32 heures
- ◆ **TARIF**

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.
- ◆ **PRISE EN CHARGE OPCO**

Prix HT validé par la Commission Nationale Paritaire à l'automne 2024 :

 - 40,00€ / heure / participant
 - soit 1280,00 € / participant

Contenu de la formation

CONTENU – DESCRIPTIF

MODULE 1

Jour 1

- Introduction : sens et finalités de la formation
- Inclusion : présentation de chacun
- Cadre et principes clés de travail
- Réflexion préalable : la position du SAV au sein de l'entreprise :
 - Finalités, enjeux et position au sein de l'entreprise
 - Notion de centre de profit : réflexion à partir de chiffres clés.
- Réflexion : quelles sont les bonnes pratiques en matière de gestion d'un SAV ?
- Etape n° 1 : l'état des lieux
 - Travaux réalisés à partir d'un cas concret (en groupes de 3 / 4)
 - Présentation par chaque groupe des informations recensées
 - Débriefing et feed-back
- Apport : les 6 étapes de la gestion d'un service APV
- Apport et réflexion : les écarts de perception d'une situation
- Le pilotage d'un service : notion d'urgent et d'important
- Effets de leviers et type de commande de pièces
- Apport et réflexion : les indicateurs de pilotage d'un service APV
 - Travaux pratiques : recherche des indicateurs clés et analyse
 - Apport : les indicateurs
- Apport et travaux pratiques :
 - La co-construction d'un diagnostic avec ERIC et SWOT
 - La co-élaboration d'axes de progression
 - La prise de décision : principes et application concrète
 - L'élaboration d'un prévisionnel simple
- Débriefing de la journée

Jour 2

- Temps de partage : les échos de la veille – temps de parole
- La définition des objectifs
 - L'élaboration d'une prévision simple
 - Présentation des prévisions
 - Finalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- L'élaboration d'un plan d'action en cohérence avec les objectifs
 - Réflexion et apports : facteurs de succès ou d'échec
 - Réflexion et apports : quelles étapes ?
- L'élaboration d'un plan d'action : application concrète
 - Construction en sous-groupe d'un plan d'action

- La communication aux collaborateurs
 - Présentation des travaux au groupe
 - Utilisation du principe du feed-back
- Plan d'action personnel
- Débriefing
- Clôture

Travaux inter- module

Il sera demandé à chaque participant :

- De recenser les informations clés de son service et d'élaborer :
 - Un diagnostic
 - Des objectifs (projet)
 - Un plan d'action (projet)
- Pour réaliser ce travail, l'appui d'un responsable est recommandé.

MODULE 2

Le module 2 est réalisé sous un délai de 6 à 10 semaines après le module 1.

Jour 1

- Introduction : sens et finalités du module
- Inclusion
- Rappel du cadre et principes clés de travail
- Présentation par chaque participant du travail réalisé :
 - Etat des lieux, diagnostic, objectifs et plan d'action
 - Durée de la présentation : 15 mn
 - Questions : 5 mn
 - Feed-back : 5 mn
- Débriefing de la séquence
- Réflexion individuelle et collective sur les travaux réalisés :
 - Ce qui est acquis
 - Ce qui est à améliorer
- Apport / rappel : la notion de posture du responsable
- Débriefing de la journée.

Jour 2

- Temps de partage : les échos de la veille
- La finalisation des travaux
 - Chaque équipe sera invité à finaliser ses travaux, c'est-à-dire :
 - Prendre en compte les feed-back exprimés et
 - Finaliser la présentation de :
 - L'état des lieux

- Du diagnostic
 - Des objectifs
 - Du plan d'action
- o Et y ajouter :
 - Les facteurs de succès et les facteurs d'échecs
 - Le plan de suivi managérial.
- Présentation finale par chaque participant de son travail en présence du dirigeant :
 - o Présentation des travaux réalisés par chaque groupe
 - o Feed-back du dirigeant
- Débriefing et clôture de la session

Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Si besoin, réalisation de questionnaire scientifique
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

ADAPTATION DE LA FORMATION

- 8 jours avant le module 1, les participants recevront un questionnaire, afin de situer leurs attentes et leur expérience dans le domaine de la gestion de l'activité après-vente.

Evaluation et statistiques

◆ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

◆ NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

Conditions d'accès

◆ ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

◆ DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

◆ LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.



CONTACTS

contact@malicorne-conseil.fr

www.malicorne-conseil.fr

10 place des Martyrs, 92110 Clichy