

Management du SAV (Atelier et Pièces de rechange) : les fondamentaux



FICHE DESCRIPTIVE

Informations générales

◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-10

◆ **PUBLIC :** Responsable de service après-vente et magasin

◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Comprendre et analyser les tableaux de gestion de l'activité après-vente
- Savoir élaborer un diagnostic
- Savoir définir des objectifs
- Savoir élaborer un plan d'action
- Savoir communiquer et faire usage de ces informations auprès de son équipe.

◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun

◆ **EFFECTIF MAX :** 8 à 10 participants

◆ **DURÉE & MODALITÉ**

- 2 jours en présentiel
- soit 16 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 :

- 35,00€ / heure / participant
- soit 560,00 € / participant

Contenu de la formation



CONTENU – DESCRIPTIF

- Réflexion : qu'est-ce que la gestion d'un service ?
- Apport : les 6 étapes de la gestion d'un service APV

ETAPE 1 : FAIRE L'ÉTAT DES LIEUX

- Travaux réalisés à partir d'un cas concret
- Présentation par chaque groupe des informations recensées
 - o Apport et réflexion : les écarts de perception d'une situation
 - o Apport et réflexion : les indicateurs de pilotage d'un service APV
- Travaux pratiques : recherche des indicateurs clés et analyse

ETAPE 2 : FAIRE LE DIAGNOSTIC

- Apport et travaux pratiques :
 - o La co-construction d'un diagnostic selon la méthode ERIC
 - o La co-élaboration d'axes de progression
 - o La prise de décision : principes et application concrète
 - o L'élaboration d'un prévisionnel simple

ETAPE 3 : DÉFINIR DES OBJECTIFS

- L'élaboration d'une prévision simple
- Finalisation des objectifs

ETAPE 4 : ÉLABORER UN PLAN D'ACTION SIMPLE

- Description d'un plan d'action simple
- L'élaboration d'un plan d'action

ETAPE 5 : COMMUNIQUER AUX COLLABORATEURS

- Présentation de l'ensemble des travaux
- Utilisation du principe du feed-back

ETAPE 6 : EFFECTUER LE SUIVI PUIS L'ÉVALUATION

- Le suivi managérial
- Evaluation de :
 - o Ce qui est acquis
 - o Ce qui est à améliorer
 - o Les facteurs de succès et d'échecs
- Réalisation d'un plan d'action personnel
- Débriefing
- Clôture

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.

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