

Management SAV : Dirigez et optimisez une équipe service après-vente performante

Lien : https://innov-maroc.com/formation/management-sav-dirigez-et-optimisez-une-equipe-service-apres-vente-performante

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
COM10

CATÉGORIE
Vente aux Grands Comptes, Vente aux Magasins et SAV

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le rôle stratégique du service après-vente
- Organiser et structurer une équipe SAV performante
- Améliorer la satisfaction et la fidélisation client
- Piloter la performance à l’aide de KPI adaptés
- Optimiser la gestion des interventions techniques
- Développer les compétences managériales du responsable SAV
- Digitaliser et moderniser le service après-vente
- Mettre en place une démarche d’amélioration continue

POUR QUI ?

- Responsables SAV et chefs d’équipe technique
- Techniciens SAV évoluant vers des fonctions managériales
- Responsables service client et support technique
- Responsables maintenance et service après-vente industriel
- Managers opérationnels en relation client technique
- Toute personne amenée à diriger une équipe SAV

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Rôle et missions du responsable SAV

- Positionnement du SAV dans l’organisation
- Enjeux de satisfaction client et de fidélisation
- Responsabilités managériales et opérationnelles

2 / Organisation d’un service après-vente performant

- Structuration de l’équipe SAV
- Gestion des flux de demandes clients
- Optimisation des délais d’intervention

3 / Management des équipes SAV

- Styles de management adaptés au SAV
- Motivation et engagement des techniciens
- Gestion des conflits et des situations difficiles

4 / Gestion de la relation client

- Communication client en situation de SAV
- Gestion des réclamations et insatisfaction
- Techniques de communication professionnelle

INNOV MAROC

5 / Pilotage de la performance du SAV

- Indicateurs clés (KPI) du service après-vente
- Suivi des délais, coûts et qualité
- Tableaux de bord et reporting

6 / Organisation des interventions techniques

- Planification des interventions
- Gestion des priorités et urgences
- Optimisation des ressources techniques

7 / Gestion des pièces détachées et logistique SAV

- Gestion des stocks de pièces
- Disponibilité et approvisionnement
- Réduction des temps d’attente clients

8 / Digitalisation du SAV

- Outils CRM et logiciels de ticketing
- Automatisation du suivi client
- Exploitation des données SAV

9 / Amélioration continue du service SAV

- Analyse des incidents récurrents
- Mise en place d’actions correctives
- Amélioration de la satisfaction client

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 17 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés