

Durée

- 2 jours (14 heures)
- Option :
- 0,5 jour (3,5 heures) de suivi

Public

- Dirigeants et responsables SAV

Objectifs

- Appréhender les différentes missions inhérentes au poste et leurs enjeux économiques
- Travailler sur les axes d'optimisation de la gestion du service

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques, partage d'expériences entre les participants, mises en situation, tests.
- Option : ½ journée sur le lieu de travail pour faire un point sur les progrès réalisés et les axes d'amélioration à travailler en situation réelle.

Intervenant

- Consultant expert dans la Direction de Services Clients et de Services Après-ventes

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Politique de l'entreprise vis-à-vis du service

- Définition de « Service »
- La place du « Service » au sein de l'entreprise

Missions et rôles

- Rôle économique : Axe commercial - Axe « rentabilité »
- Rôle consultatif et force de propositions
- CGV (conditions générales de ventes)
- Contrat de garantie - Contrat « fournisseur »
- A ne pas faire

Le SAV au quotidien

- Process
- L'équipe
- Mettre en place une réunion de suivi (brainstorming)

Le brainstorming

- Cadre clairement défini
- L'harmonisation avec l'interlocuteur
- Faire passer un message fédérateur et motivant
- Les messages « personnels »
- Savoir conclure
- Gérer l'« élément » perturbateur »

Motiver

- L'influence de votre style de management sur la motivation de l'équipe
- Adapter votre style à celui de vos collaborateurs
- L'écoute et l'empathie
- La formation
- Les récompenses

Le conflit avec un collaborateur difficile

- Reconnaître le profil de son interlocuteur
- Recadrer sans agressivité

Changement de politique

- A éviter
- Adhésion
- Motivation

Questions des participants