



GÉRER ET MANAGER UNE ÉQUIPE SAV

Dernière mise à jour le 10/01/2025.

OBJECTIF

L'objectif de cette formation est d'équiper les managers de SAV avec les compétences nécessaires pour gérer efficacement leurs équipes à distance, tout en améliorant la qualité du service client.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Développer des compétences de leadership et de coaching pour motiver et diriger les équipes de manière efficace et empathique.
- Évaluer et améliorer les processus de SAV à travers la mise en place et le suivi de KPIs, assurant ainsi une amélioration continue de la qualité du service.
- Acquérir des stratégies de résolution de conflits pour gérer et désamorcer les tensions au sein des équipes de SAV et avec les clients.
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale spécifiques au SAV pour améliorer les interactions avec les équipes et les clients.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers ou chefs d'équipes.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000264

Contact

0750031226
contact@formaestro.fr
www.formaestro.fr

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation concrètes. Cas pratiques et échanges d'expériences entre participants. Supports pédagogiques : fiches pratiques, quiz interactifs, auto-évaluations.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



PROGRAMME

Rôle et Responsabilités du Manager de SAV

- Analyser les fonctions et responsabilités spécifiques du manager de SAV pour clarifier leur rôle au sein de l'organisation.
- Évaluer et discuter des défis spécifiques rencontrés dans le SAV pour développer des stratégies proactives de gestion.

Principes de Base du Management

- Comprendre les concepts clés de management tels que la planification, l'organisation, la direction et le contrôle.
- Appliquer ces principes dans des scénarios de SAV pour examiner leur efficacité et adaptabilité.

Gestion des Équipes à Distance

- Organiser la supervision et le suivi des tâches pour maintenir l'efficacité opérationnelle à distance.
- Utiliser des outils de communication et de collaboration pour améliorer la gestion des équipes dispersées géographiquement.

Suivi Efficace des Performances à Distance

- Définir et implémenter des KPIs clairs pour mesurer les performances des équipes de SAV.
- Analyser les retours d'information pour améliorer continuellement les processus et la qualité du service.

Communication Efficace dans le SAV

- Maîtriser les techniques de communication adaptées au contexte du SAV, incluant les aspects verbaux et non verbaux.
- Pratiquer l'écoute active pour mieux comprendre et répondre aux besoins des équipes et des clients.

Résolution de Conflits et Médiation

- Développer des compétences en résolution de conflits pour gérer efficacement les tensions au sein des équipes de SAV.
- Formuler des stratégies pour la médiation et la facilitation de dialogues constructifs.

Approches Pratiques pour la Gestion des Réclamations et Cas Complexes

- Élaborer des techniques de communication spécifiques pour gérer les situations délicates et complexes.
- Créer des méthodes pour assurer un suivi efficace qui garantisse la satisfaction des clients et la résolution des problèmes.

Techniques Avancées de Résolution de Conflits

- Identifier les sources potentielles de conflits dans les équipes de SAV.
- Concevoir des approches pour désamorcer les tensions et encourager un environnement de travail collaboratif.

Développement des Compétences de Leadership

- Auto-évaluer et recevoir du coaching personnalisé pour renforcer les compétences en leadership et communication.
- Planifier l'intégration de ces compétences dans la gestion quotidienne pour améliorer l'efficacité et la réactivité du management.



INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation