

## Public et prérequis

Tout collaborateur amené à assurer le SAV au sein de son entreprise

Aucun prérequis

## Les objectifs

Prendre conscience de l'importance du Service Après-Vente dans l'entreprise

Décrire un SAV performant

Développer et adapter le SAV à son entreprise

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Supports et outils théoriques

Partage d'expérience (méthode interrogative et active)

Cas pratiques et mises en situation

## Contenu de la formation

### L'importance du SAV

Qu'est-ce qu'un SAV ?

Objectif d'un SAV

Pourquoi il contribue à la valorisation de l'image de marque

Un outil incontournable dans la fidélisation de la clientèle

### Qu'est-ce qu'un SAV performant pour l'entreprise ?

Une expérience client fluide et efficace

De la création de valeur liée à la synergie entre les services

Mettre en place un support omnicanal

### Développer l'efficacité d'un SAV

Être un centre de profit

Développer les compétences des collaborateurs (connaissance métier, communication, techniques d'accueil, écoute...)

Renforcer la connaissance du client, se focaliser sur la voix du client

Favoriser la communication en interne

### RÉFÉRENCE

**COAV0007**

### CENTRES DE FORMATION

**Saint-Quentin**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours / 14 heures**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Mesurer la performance du SAV  
Utiliser des outils de nouvelle génération

## Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.