

Importance du SAV dans l’Orientation Client et l’Image de l’Entreprise

Lien : https://maroc-performance.com/formation/importance-du-sav-dans-lorientation-client-et-limage-de-lentreprise

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC256

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maitriser l'importance du SAV dans l'orientation client
- Comprendre l'impact du SAV sur l'image de l'entreprise

POUR QUI ?

- Managers et responsables de Services Après Vente
- Responsables d'équipes de maintenance
- Responsables d'équipes de hotliners



Programme détaillé

1 / Manager le SAV comme un enjeu de la satisfaction client

- Le SAV comme plaque tournante entre les différents services de l'entreprise
- Définir les missions et le périmètre de responsabilité du responsable SAV
- Comment tenir compte des contraintes du SAV dans la satisfaction client ?

2 / Développer l'écoute active auprès des techniciens

- Mettre en valeur son équipe grâce à l'écoute active :
- créer une relation de confiance
- rechercher la précision de l'information
- Développer son empathie
- Analyser les motivations de ses clients : avouées et inavouées
- Motiver son équipe pour l'amener à la performance
- Insuffler une culture commerciale à des populations techniques

3 / Mener son SAV vers la culture clients

- Mettre la qualité de service au coeur de son management
- Aider ses techniciens à passer d'une logique technique à une logique relation client
- Mettre en place des indicateurs qualité :
- qualité du dépannage
- qualité de l'accueil en centre et chez le client

Maroc Performance

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

19 au 23 Nov. 2026	Distanciel
13 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance