

NOS FORMATIONS

Niveau I

*1ère formation
pour développer un
SAV en France*



CEPHEUS

Cepheus-Innov V22.02

Présentation de nos 3
principaux modules de
formations

Cepheus-Innov a développé une expertise dans le milieu du SAV. Depuis plus de **12 ans**, nous réalisons des études sur ce service.

01 Relation Client

Cette formation va permettre, pour le stagiaire, de développer une position gagnant/gagnant, ainsi qu'une culture Service. Il sera capable de s'adapter, en toutes circonstances à son interlocuteur. Ainsi, la relation avec les clients sera basée sur la confiance, donc la satisfaction client sera améliorée, ce qui favorisera l'image de marque de votre entreprise.



**des entreprises
n'accompagnent pas les
techniciens dans 60 %
de leurs activités**



En effet, il ressort de nos études, qu'une personne travaillant au SAV doit posséder 40% de compétences techniques et 60% de compétences transverses comme la relation interpersonnelle.

“

Au début de la semaine, un client m'a appelé, fait exprès avec un cas qu'on avait discuté avec les formateurs, quand ils disaient que vous pouvez rencontrer ce style de personne un peu tendue, énervée. Je me suis retrouvé dans la situation parfaite. Je me suis imaginée dans la salle de formation avec les formateurs, et j'ai mis en pratique [...]. Tout de suite, il s'est calmé, on a pu avoir une conversation et ça s'est super bien passé. Non, franchement, cette formation, pour l'avoir vécu en réel avec le client, nickel ! Je la conseille vraiment.

”

- David Fiorentino, de Framateq RA au magasin pièce de rechange



**des responsables SAV
sont des anciens
techniciens.**

02 Management des équipes techniques

"Le reconnaissance du travail bien fait est une récompense souvent bien plus appréciée qu'un salaire."

La reconnaissance des collaborateurs est une part très importante pour leur bien-être au travail et ainsi leur fidélisation dans l'entreprise. Le management est essentiel, notamment dans cette période où les collaborateurs de profil technique se font de plus en plus rares.

90%

**des responsables SAV font
80% d'opérationnel et 20% de
management**



Ceci peut s'expliquer par le fait qu'il n'existe pas d'école en France pour apprendre à être responsable SAV. En effet, l'école transmet les compétences techniques et technologiques. En oubliant, le management, la gestion, la finance...



Avant, j'avais pas du tout les mêmes outils, pas du tout la même approche et je pense qu'on faisait tout le contraire de ce qu'il fallait faire. Donc super expérience, et plus à l'aise en tout cas. [...]. Je pense que c'est essentiel, pour avoir des bons outils, des méthodes qui fonctionnent et être plus à l'écoute des techniciens et des autres.



- Damien Lapeine de Framateq SE, Responsable technique et service client



des SAV sont un centre de coût pour l'entreprise.

03 SAV Innovant

L'objectif de cette formation est de donner des clés et méthodes de travail pour structurer et rentabiliser un SAV. Le but est de développer un nouveau modèle économique de votre SAV pour offrir une visibilité à 3 ans.

CRÉER

DÉVELOPPER

ORGANISER

OPTIMISER

75%

des SAV, en France, sont de type "mal nécessaire", c'est-à-dire, qu'ils subissent l'activité.

“

Le contenu étant intéressant car on l'a vécu, je vais la conseiller aux personnes qui veulent s'ouvrir l'esprit sur une nouvelle gestion du sav, façon de parler. Et, je vais la conseiller à ceux qui en ont un peu marre de subir en permanence, et qui veulent être dans la proactivité. Au début c'est un peu complexe, mais une fois qu'on est proactif, avec certaines actions en place, on subit beaucoup moins donc on a moins de pression et on a moins mal à la tête. Donc, oui, faut y aller.

”

- *Didier Padovani de Sofemat, Directeur service client*