

## Renforcer ses compétences managériales : Gérer son SAV

### COMMENT A ÉTÉ PENSÉE CETTE FORMATION ?

---



Cette formation vise à améliorer les qualités relationnelles et organisationnelles des artisans / responsables de TPE pour garantir un SAV efficace et centré sur le client.

### POUR QUI ?

Artisan, responsable de TPE du bâtiment, interlocuteur des clients pour le SAV.

### PRÉREQUIS D'ENTRÉE :

Etre francophone.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, le participant devra être capable de :

- Comprendre l'importance du SAV pour sa réputation et la fidélisation
- Améliorer ses compétences en communication pour gérer les plaintes et réclamations
- Savoir transformer une expérience négative en opportunité de fidélisation

### DURÉE

**4 heures sur 0,5 jour**

Présentiel inter-entreprises

## CONTENU

- Tour de table du rôle de chacun, des problématiques rencontrées en entreprise
- Définition et rôle du SAV, les garanties légales, les garanties commerciales, impact d'un bon et d'un mauvais SAV, exemple d'entreprise avec un SAV efficace
- Etapes de la gestion de la réclamation de la réception à la résolution : analyse des réclamations courantes par l'écoute active, gestion des émotions en restant calme et professionnel, mise en place d'actions correctives, rédaction de réponses adaptées, traçabilité simple et efficace. Mises en situation avec plusieurs exemples de réclamations client.

## MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposé , étude de cas.

## SUIVI & VALIDATION

Evaluation de l'atteinte des objectifs :

Test en fin de formation de type QCM

Auto-évaluation lors du questionnaire de satisfaction par le participant

Validation finale :

Certificat de réalisation

Certification partielle possible :

sans objet

Statistiques de performance :


Taux de satisfaction 2025/2026 : à venir


## FORMATEUR


**Marine SIMONNEAU**


Conseillère reconversions, référente handicap, RRH

## CÔTÉ PRATIQUE

 Un bloc-notes et un stylo offerts. Ceux qui le souhaitent, peuvent venir avec leur ordinateur


 IF2P - 5 Avenue Gay Lussac - Bât D2 - Parc d'activités Descartes - 33370 Artigues-près-Bordeaux

 8h30-12h30

 1 personne pour 1 formateur (1:1)

 Déjeuners libres

 Liste d'hôtels à proximité [ici](#)

 Parking gratuit

 En situation de handicap ? Consultez notre FAQ [ici](#)

## ÉQUIVALENCES, DÉBOUCHÉS, PASSERELLES

Équivalences : Néant

Débouchés : Dirigeant de petite entreprise ou assistant(e)

Passerelles : Néant

**Consultez notre [FOIRE AUX QUESTIONS](#) pour plus de renseignements !**

## TARIF :

320,00 € par session Formation individualisée

## FINANCER LA FORMATION

Consultez notre page dédiée au moyens de [FINANCEMENT](#)

N° CARIF : non

CERTINFO : non

FORMACODE : 22248 gestion d'entreprise du BTP

RNCP ou RS : néant

## SE RENSEIGNER, S'INSCRIRE

Dates, nombre de places en temps réel, inscription par CB ou devis gratuit en ligne (onglet "Nos Formations")

☎ 05.56.37.44.40

✉ [contact@if2p-evolution.com](mailto:contact@if2p-evolution.com)

\*\*\*