

Gérer son SAV de TPE du bâtiment

7 heures sur 1 jour(s)

Présentiel

Tarif net p/pers : **350,00 €**

Pour les intra voir en page suivante.

COTÉ PRATIQUE

 Ceux qui le souhaitent peuvent venir avec leur ordinateur.

 IF2P EVOLUTION, 176 rue Achard, bâtiment C1 33300 Bordeaux

 8h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30

 Entre 2 et 8 personnes

 Déjeuners libres

 Liste d'hôtels à proximité [ICI](#)

 Parking gratuit

 En situation de handicap ? consultez notre FAQ [ICI](#)

SE RENSEIGNER, S'INSCRIRE

Dates, nombre de places en temps réel, inscription par CB ou devis gratuit en ligne
<https://www.if2p-evolution.com/fr/formations-disponibles>

 05.56.37.44.40

 contact@if2p-evolution.com



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.

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

POUR QUI ?

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

Prérequis d'entrée : Etre francophone.

FORMATEUR

Marine SIMONNEAU (diplômée en Management et Stratégie d'Entreprise, expérience d'une quinzaine d'années en postes d'assistante et de direction)

MOYENS ET METHODES PRÉVUS, ÉVALUATION

Méthodes pédagogiques : Exposé , étude de cas, jeux de rôles.

Evaluation de l'atteinte de 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 2024/2025 : à venir

FINANCER LA FORMATION

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

N°CARIF : non
CERTIFINFO non
FORMACODE : 33054
RNCP ou RS : néant

QUEL 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.

EQUIVALENCES, DÉBOUCHÉS, PASSERELLES

Equivalences : Néant

Débouchés : Dirigeant de petite entreprise ou assistante de direction/ de gestion

Passerelles : Néant

Consultez notre FOIRE AUX QUESTIONS pour plus de renseignements !

INTRA ENTREPRISE (1 groupe constitué uniquement de vos collaborateurs)

Tarif net p/session : 490,00€ avec frais de déplacement hors Bordeaux métropole

SUITE DE PARCOURS - Vous pouvez compléter votre parcours par nos autres modules du parcours que vous pouvez retrouver ci-après :

FORMATIONS GESTION D'ENTREPRISE DU BÂTIMENT

