



GESTION DES ACTIVITES DU SAV MOTOCYCLES

Programme de formation

Présentiel

Objectifs de la formation :

A l'issue du stage le stagiaire sera capable de :

- Organiser le travail des collaborateurs du SAV
- Gérer les heures produites par l'atelier de réparation-maintenance
- Mesurer la rentabilité des heures produites par l'atelier
- Mesurer la productivité des techniciens
- Faire le suivi mensuel de rentabilité, productivité, efficacité des techniciens
- Mesurer la rentabilité globale de l'atelier (productifs et non productifs)
- Calculer le taux idéal de facturation horaire
- Mettre en place les outils de mesures
- Motiver et fidéliser le personnel
- Assurer la montée en compétence du personnel SAV
- Contrôler la qualité pour fidéliser les clients

Public visé :

Collaborateurs SAV des concessions et garages moto Français

Prérequis :

Collaborateurs qui vont évoluer vers un poste de chef d'équipe, chef d'atelier ; ou qui ont déjà une mission de management atelier ou SAV

Durée de la formation :

2 jours (14h) intégrant des séances théoriques et des séances d'application pratique

Déroulement de la formation :

| | Cours théorique | Application pratique |
|------------------|---|---|
| Journée 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des participants • Objectifs de la formation • Les enjeux de la gestion d'atelier • Gestion des heures de travail <ul style="list-style-type: none"> - Terminologie des heures - Les heures payées, de présences • Etablissement du tableau de bord de gestion du SAV | <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de calcul de rendement, Efficacité, Productivité • Utilisation du logiciel (DMS) • Analyse d'un tableau de bord réel de gestion SAV |

| | | |
|------------------|---|--|
| Journée 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Le management d'un SAV. <ul style="list-style-type: none"> - Rôle du responsable SAV • Les méthodes d'animations <ul style="list-style-type: none"> - L'animation par objectif - Améliorer la communication au sein de l'équipe - Adapter son style de management - Processus de recrutement • La motivation de son équipe <ul style="list-style-type: none"> - Motiver par la mise en action - La gestion des situations difficiles - Accompagner les apprentis | <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction des fiches de poste à partir du RNQSA • Simulation entretien individuel d'évaluation (support de formalisation) • Simulation entretien professionnel formalisation • Définir des objectifs SMART et évaluer |
|------------------|---|--|

Moyens pédagogiques :

- Participation active des invités (tour de table/témoignage des vécus et expériences)
- Exposés PPT projeté, jeu de rôles autour d'une table
- Remise des supports papiers pour faciliter la prise de notes + Documents supports entretien
- QCM en fin de module d'animation

Moyens techniques :

- Salle équipée de vidéo projecteur

Matériels pour application pratique (jeux de rôle) :

- Projecteur-PC, caméra, RNQSA, support papier de formalisation des entretiens

Suivi et évaluation :

- Suivi de présence réalisé par demi-journée
- Une évaluation à l'entrée et à la sortie de la formation
- Une enquête de satisfaction en fin de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation à l'issue du stage

Tarif et Financement :

- Prise en charge à 100% des coûts pédagogiques si l'entreprise relève de la convention collective des services de l'automobile et de la mobilité et est à jour de ses contributions conventionnelles.
- Pour les gérants non-salariés et les entreprises d'une autre convention collective, le coût pédagogique s'élève à 910€ HT.

Lieu de la formation :

Nos formations peuvent être réalisées dans nos centres, nos centres partenaires ou chez le client.

Contact : julie.paul@incm-formation.fr

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter le référent handicap Antoine Glasson antoine.glasson@incm-formation.fr