47, rue du Commandant Rolland
93350 LE BOURGET
Tél. : 01 49 92 10 47
N° Existence : 11930620693
N° Siret : 78471393500038

SAV CYCLES : GESTION DE L'ATELIER

Programme de formation

Présentiel

Objectifs de la formation :

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

- Gérer et organiser les heures produites par l'atelier de réparation-maintenance
- Mesurer et suivre la rentabilité, l'efficacité et la productivité des heures produites
- Mettre en place les outils de mesures et calculer le taux idéal de facturation horaire
- Motiver et fidéliser les collaborateurs et assurer leur montée en compétence
- Obtenir la confiance des clients par une relation empathique lors de la prise de contact
- Planifier les travaux, préparer les rendez-vous client au SAV
- Identifier, clarifier et aller au-delà des demandes clients
- Transmettre les OR, suivre le processus de travail
- Contrôler la qualité pour fidéliser les clients

Public visé :

Responsable SAV, Responsable de magasin, Responsable atelier, personnes en rapport avec le SAV

Prérequis :

Collaborateurs qui vont évoluer vers un poste de chef d'atelier ou responsable 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	• Pourquoi « gérer l'atelier » ?
	• Partages d'expériences
	• Les enjeux de la gestion SAV
	  ○ Couts directs et indirects
	  ○ Dysfonctionnements
	  ○ Impact client
	• La place du SAV au sein de l'entreprise
	• Gestion des heures
	  ○ Terminologie des heures.
	  ○ Les heures payées, de présences.
	• Les outils d'analyse et de contrôle
	  ○ Le logiciel
	  ○ Le planning d'atelier
	  ○ Les indicateurs (Ratios utilisés)
	  ○ Etablissement du tableau de bord de gestion du SAV
		• Partage des expériences de chacun.
		
		• Photos d'exemples réels
		• Etudes de cas pratiques
		
		• Animation : Jeu « Time Stealers »
		
		• Etudes de cas
		• Exercices de calcul des différents ratios

	• Les problématiques liées directement à l'activité cycle • Les axes d'amélioration et bras de levier	• Exercice de création d'un tableau de bord de gestion • Exercice d'implémentation d'un tableau de bord de gestion • Etudes de cas
Journée 2	• L'efficacité d'un atelier cycle bien agencé. ○ Les règles de fonctionnement ○ Sécurité et ergonomie des postes de travail ○ Risques et réglementation ○ La méthode 5S (Kaizen) ○ Emplacement et accessibilité de la réception SAV • Rôle du responsable SAV ○ Le management d'un SAV. ○ Adapter son style de management. ○ La motivation de son équipe. ○ Les méthodes d'animations ○ L'animation par l'objectif ○ Améliorer la communication au sein de l'équipe. ○ Processus de recrutement ○ Accompagner les apprentis	• Travail en groupe sur les applications du Kaizen en atelier cycle. • Exercices de mise en forme d'un objectif • Exercice de prise de parole filmée • Mise en place d'un plan d'action personnel

Moyens pédagogiques :

Il existe 3 types de supports :

- Un support stagiaire
- Un support formateur sous forme de power point
- Une évaluation d'entrée et de sortie de formation

Moyens techniques :

- Salle équipée de vidéo projecteur

Matériels pour application pratique :

- Vidéo projecteur, écran de projection et paperboard.
- Mise en place de la salle sous forme d'espace magasin pour simulation d'une réception active.
- « Post it » et paperboard pour les exercices ludique et applications pratiques
- Caméra pour vidéo de simulation de prise de parole.
- Utilisation des documents types (OR, forfaits, fiche de contrôle)

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 les référentes handicap :
Isabelle Behal isabelle.behal@incm-formation.fr (Le Bourget, Lyon, Villeurbanne, Toulouse, hors site)
Fanélie Poulin fanelie.poulin@incm-formation.fr (Guyancourt, Nantes, La Rochelle, Paris, Lille)