



GESTION DES SINISTRES MOTOCYCLES

Programme de formation

Présentiel / Distanciel

Objectifs de la formation :

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

- Identifier l'environnement juridique de la gestion d'un sinistre et maîtriser les obligations en résultant
- Gérer la relation client : prise en charge, suivi et restitution
- Optimiser les relations avec toutes les parties prenantes (client, expert, assurance, dépanneur, sous-traitants, ...)
- Traiter les différentes garanties clients/assurances (moto, accessoires/options, équipement du pilote passager, ...)
- Appréhender les différents paliers de valorisations (valeur des réparations / valeur du véhicule)
- Etablir et maîtriser les devis
- Mesurer les taux horaires, frais de devis et de gardiennage
- Gérer le stock pièces "accident" et les demandes d'aide constructeur
- Organiser et planifier l'intervention
- Lister et tracer les pièces endommagées
- Exécuter les règlements et prises en charge assurance (règlement direct, client et franchise)
- Réaliser le suivi financier et la gestion (impact sur la trésorerie)

Public visé :

Collaborateurs SAV des concessions et garages moto

Prérequis :

Expérience dans l'après-vente moto/auto

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 du groupe et du programme • Identification de l'environnement juridique et maîtrise de obligations • Etude de la prise en charge et du suivi • Repérage des acteurs (client, expert, assurance, dépanneur, sous-traitant) • Définition des garanties client/assurance • Valeur des réparations et du véhicule | <ul style="list-style-type: none"> • Documents supports et textes de lois • Etude de cas et mise en situation • Travail en petits groupes formalisés • Fiche synthèse d'enregistrement |

| | | |
|------------------|---|---|
| Journée 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Enumération des éléments constitutifs d'un devis et explication des règles • Sélection des taux horaires, des frais de devis et de gardiennage • Gestion des stocks de pièces • Définition des principes d'organisation et de planification de l'intervention • Classement, suivi et traçage des pièces endommagées • Identification des règlements direct, client et franchise • Structuration d'un suivi financier/gestion • Déduction de l'impact sur la trésorerie | <ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas et mise en situation • Analyse de devis et de documents • Exercices de mise en œuvre d'une planification organisationnelle • Méthode de classement et d'enregistrement des pièces • Analyse d'un tableau de bord réel de gestion financière • Travail de groupe et synthèses partielles |
|------------------|---|---|

Moyens pédagogiques :

Il existe 3 types de supports :

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

Moyens techniques :

- Présentiel : Salle équipée de vidéo projecteur
- Distanciel : Salle équipée de webcam, une connexion internet, classe en visioconférence sous licence « Zoom Meeting », tableau blanc Zoom, salle équipée de vidéo projecteur

Matériels pour application pratique (jeux de rôle) :

- Présentiel : Une moto voire plusieurs motos, espace dédié, vidéo projecteur, caméra, tableau
- Distanciel : Partage d'écran, simulation en ligne

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 par l'OPCO Mobilités si l'entreprise relève de la CC 1090 et est à jour de ses contributions légales et 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 :

Les formations peuvent être réalisées dans nos centres, nos centres partenaires, en distanciel.

Pour toute autre demande, contactez l'INCM.

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

Fanelie POULIN fanelie.poulin@incm-formation.fr