

## LA GESTION DU SAV CYCLES

### Programme de formation

Présentiel

#### Objectifs de la formation :

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

- Connaître et appliquer les règles de communication dans la relation client
- Comprendre les enjeux de l'expérience et de la satisfaction client
- Réceptionner et restituer un vélo en atelier
- Retranscrire un diagnostic technique et le bilan des interventions à un client
- Savoir rédiger un ordre de réparation et éditer une facture
- Se conformer au cadre législatif de la gestion SAV

#### Public visé :

Mécanicien / Chef atelier / Conseiller technique cycle / Responsable magasin

#### Prérequis :

Tout public

#### Durée de la formation :

2 jours (14h)

#### Déroulement de la formation :

	Cours théorique	Application pratique
<b>Journée 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de l'expérience client et découverte du schéma de communication</li> <li>• Connaissance des principes de l'accueil client</li> <li>• Mise en place d'une écoute active et de la règle des 3V</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle: retranscrire sa propre expérience client</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodologie de la réception d'un vélo en atelier</li> <li>• Vulgarisation d'un discours technique: pour qui, quand, comment.</li> <li>• Traitement de la réclamation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle: accueil et prise en charge d'un vélo client en atelier</li> <li>• Etude de cas: le traitement des commentaires internet</li> </ul>

<b>Journée 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition du cadre législatif de la prise en charge atelier</li> <li>• Méthodologie de la rédaction d'un ordre de réparation</li> <li>• Présentation de la procédure de restitution d'un vélo en SAV</li> <li>• Edition d'une facture et définition de la TVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un ordre de réparation dans le cadre d'une panne énoncée</li> <li>• Jeux de rôle: restitution du vélo d'un client après une prise en charge SAV</li> <li>• Mise en situation: facturation et calcul de TVA</li> </ul>
------------------	--	--

### Moyens pédagogiques :

Il existe 4 types de supports :

- Un support stagiaire
- Un support formateur
- Un Powerpoint de présentation
- Une évaluation d'entrée et de sortie de formation

### Moyens techniques :

- Salle équipée de vidéoprojecteur et d'une connexion internet
- Salle pouvant accueillir 2 vélos

### Matériels pour application pratique :

- 1 vélo VTC
- 1 vélo VTT / gravel ou route
- 1 ordre de réparation vierge par stagiaire
- 1 facture vierge par stagiaire

### 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](mailto: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](mailto:isabelle.behal@incm-formation.fr) (Le Bourget, Lyon, Villeurbanne, Toulouse, hors site)

Fanelie Poulin [fanelie.poulin@incm-formation.fr](mailto:fanelie.poulin@incm-formation.fr) (Guyancourt, Nantes, La Rochelle, Paris, Lille)