

Organisme de formation enregistré auprès de la Préfecture de Bordeaux sous le n° 72 33 06168 33. Id.DD 0012246

PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « Gestion des Contrats »



Intitulé	SAV+ « Gestion des Contrats »
Objectifs pédagogiques	<p>Le but de cette formation est d'optimiser la gestion des contrats avec le logiciel SAV+, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de paramétrer le logiciel en fonction des contrats existants ainsi que les documents associés • Gérer le renouvellement et le suivi des contrats depuis le logiciel • Analyser l'activité liée à la maintenance
Public	Stagiaire déjà utilisateur de SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, responsable commercial
Prérequis	Connaitre les bases du logiciel SAV+
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#2) – e.brandao@infovab.com Angélique CHAILLON : 05 57 77 75 75 (#2) – a.chailon@infovab.com
Accessibilité aux personnes handicapées	Si vous êtes porteur d'un handicap, merci de nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation.
Durée	1 jour soit 07 heures <i>Le nombre de jours de formation correspond à un minimum conseillé. En fonction de vos besoins et du profil des utilisateurs, des sessions complémentaires pourront vous être proposées.</i>
Période	Session à définir
Coût € HT / jour	Entre 790€ et 1190€ la journée
Modalités pédagogiques / Délai d'accès	Le stage peut être ouvert en intra ou interentreprises pour 1 stagiaire minimum et 5 stagiaires maximum dans un délai moyen de 2 semaines.
Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens pédagogiques : <ul style="list-style-type: none"> - Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran tactile et interactif, <p>Support de formation papier, partage d'expérience et bonnes pratiques, Exercices : TP réalisés sur une base de données SAV+formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, si possible salle de formation et vidéo-projecteur+ <ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'encadrement : <ul style="list-style-type: none"> - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution SAV+
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des acquis de chacun des stagiaires par le formateur et bilan remis au client • Evaluation de la formation par une enquête de satisfaction auprès des participants • Feuille d'émargement • Une attestation de formation individuelle est remise au stagiaire en fin de formation • Toute formation donne accès à un support en ligne et téléphonique et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logicielle

Contenu de la formation

Cursus de base

1. PARAMETRAGE

- Typologie des contrats : durée, périodicité des visites d'entretien (multi-visites) par contrat (ou par appareil), spécificités / Energie, Modes de facturation (à l'entretien, à l'échéance, périodique), Nombre de dépannage maximal, garantie totale (P3)
- Tarification des contrats
- Paramétrage des documents / Type de contrat : proposition de contrat, renouvellement, relance, avis de visite (après planification des entretiens)
- Mise à jour et augmentation des tarifs contrats
- Mise en place des prélèvements

2. EXPLOITATION

- Saisie du contrat (avec ou sans Tiers payeur) et des appareils
- Suivi des contrats à renouveler
- Suivi des contrats proposés
- Suivi des contrats dus
- Suivi des contrats résiliés
- Facturation des contrats
- Saisie des règlements de contrats (avant ou après facturation)

3. SUIVI

- Suivi des contrats : taux de souscription, taux de résiliation, contrats faits/non faits, encaissés/non encaissés
- Rentabilité des contrats
- Chiffre d'affaires : par type de contrat, par Tarif, par Zone géographique...
- Provisions Contrats
- Produits Perçus d'Avance