

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



PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « Manager »

Intitulé	SAV+ « Manager »
Objectifs pédagogiques	<p>A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de suivre l'activité SAV avec SAV+ sur le plan commercial et financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'impact du paramétrage et de la saisie sur le suivi de l'activité • Editer les différents états statistiques • Pouvoir effectuer un suivi de l'activité de SAV avec SAV+ • Analyser l'activité depuis SAV+
Public	<p>Stagiaire déjà utilisateur de SAV+.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction, responsable (commercial, administratif ou technique), comptabilité
Prérequis	Connaître les bases du logiciel SAV+
Contacts	<p>Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#2) – e.brandao@infovab.com Angélique CHAILLON : 05 57 77 75 75 (#2) – a.chaillon@infovab.com</p>
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	<p>1 jour soit 07 heures</p> <p><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></p>
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+ • 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

1. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENTS DE SAV+

- Typologie des clients
- Typologie des contrats (rappel des règles de gestion)
- Typologie des prestations (rappels des règles de gestion du planning et du mode de saisie des retours d'intervention)
- Gestion Tarifaire : contrat, Fichier Articles

2. SUIVI COMMERCIAL

- Suivi Clients : Nombre de nouveaux clients, Suivi par origine
- Suivi Contrats : Propositions, Souscriptions, Résiliations, Renouvellements
- Suivi des Devis : Nombre de devis (signés, refusés), Encours commande
- Suivi de facturation : interventions en attente, facturées/non facturées

3. SUIVI FINANCIER

- CA Clients « Contrats, Fournitures, Main-d'oeuvre et Déplacement)
- CA Clients : sous contrat, hors contrat, par type, par origine, par type de contrat, par Zone Géographique...
- CA par Commerciaux, par Technicien
- Suivi des Achats
- Etat du stock

4. SUIVI D'ACTIVITE

- Suivi des anomalies (DGI)
- Rentabilité des Contrats
- Suivi d'activité technicien : nombre d'interventions, type d'intervention, analytique, indisponibilités, temps passé
- Suivi d'activité par Client : Donneur d'ordre, type de contrat...
- Suivi des retours, des absences, des reports de RDV, des délais d'intervention ...
- Suivi des remplacements de pièces non facturés, des remplacements Sous Garantie