

PROGRAMME DE FORMATION SAV+ « GESTION INFORMATISÉE D'UN S.A.V. »

Intitulé	SAV+ « Gestion informatisée d'un S.A.V. »
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de gérer l'activité SAV avec le logiciel SAV+ et de réaliser les principaux paramétrages à savoir : • Appréhender les différents types d'opérations courantes : gestion du planning des interventions et saisie du retour • Acquérir une bonne connaissance du logiciel SAV+ : de l'initialisation d'un dossier aux opérations périodiques : suivi et renouvellement des contrats • Connaître les différents processus de facturation : devis, interventions, contrats • Maîtriser la gestion du stock de pièces détachées.
Public	Nouveaux utilisateurs SAV+. Assistants(es), direction, chargés d'affaires, magasinier, responsables de service
Prérequis	Pas de prérequis - Connaissance de l'environnement Windows et des outils du pack office (Word, Excel) recommandée
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) – e.brandao@infovab.com Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4) – v.meublat@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.
Lieu du stage	Chez Société
Durée	3.5 jour(s) soit 36.5 heures
Période	Date 1 Date 2 Date 3 Date 4 Date 5 Date 6 Date 7
Coût € HT / jour	1 100 € x 3.5
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	• Moyens pédagogiques : - Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran tactile et interactif, Support de formation papier, partage d'expérience et bonnes pratiques, Exercices : TP réalisés sur une base de données SAV+formation. - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, si possible salle de formation et vidéoprojecteur • Moyens d'encadrement : - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution SAV+
Modalités d'évaluation	• 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 • Toute formation donne accès à un support en ligne et téléphonique et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logiciel

Contenu de la formation

Cursus de base

1. Les tâches quotidiennes

- Planification des RDV
- Interventions : compte rendu, saisie des contrôles, saisie des mesures, saisie des temps, signalement et suivi des anomalies (A1, A2, DGI) ...
- Recueil et mise à jour des informations techniques des appareils : marque, modèle, n°série, date MES, durée de garantie...
- Préparation à la facturation et au devis : pièces détachées, main d'œuvre, déplacement, contrat, encaissement client...

2. Les tâches périodiques

- Planification des entretiens : avis d'échéance (renouvellement), avis de visite
- Suivi des visites d'entretien : visite d'entretien annuelle, visite intermédiaire, visite de contrôle, visite spécifique (site industriel, chaufferie ...)
- Traitement des attestations d'entretien, de TVA, des documents techniques et généraux
- Suivi d'activités : suivi des retours, suivi détaillé par technicien, par type d'interventions... suivi contrat par appareil...

3. Devis / Factures

- Saisie et suivi des devis
- Suivi des factures et des impayés
- Encaissements et remises en banque
- Interface vers logiciel de comptabilité
- Chiffres d'affaires, coût de revient...

4. Stocks

- Import et mise à jour des tarifs constructeurs ou fournisseurs
- Achats : stock minimum et maximum, réapprovisionnement
- Suivi des réceptions
- Suivi des stocks véhicules
- Inventaire

5. Autres fonctionnalités de SAV +

- Mise en forme des documents contrats, renouvellement, relances
-/....

Programme établi par INFOVAB, en vigueur au 1er mai 2021. Ce contenu de cours n'est pas contractuel et peut être modifié à tout moment sans préavis, en fonction de l'évolution du produit, dans la recherche d'une meilleure adaptation et du nombre de jours de formation.