

**PROGRAMME DE FORMATION SAV+
 « GESTION DES CONTRATS »**

Intitulé	SAV+ « Gestion des Contrats »
Objectifs pédagogiques	Le but de cette formation est d'optimiser la gestion des contrats avec le logiciel SAV+, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> • Être 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 (#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	<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, 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 : <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 logiciel

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

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.