

N°

PROGRAMME DE FORMATION WeSAV « MANAGER »

Intitulé	WeSAV « Manager »		
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de suivre l'activité SAV avec WeSAV sur le plan commercial et financier : • 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 WeSAV • Analyser l'activité depuis WeSAV		
Public	Stagiaire déjà utilisateur de WeSAV Direction, responsable (commercial, administratif ou technique), comptabilité		
Prérequis	Connaitre les bases du logiciel WeSAV - Notions de base en français (lecture, écriture et expression orale)		
Contacts	Elodie BRANDAO : 05 57 77 75 75 (#4) Virginie MEUBLAT : 05 57 77 75 75 (#4)	formation@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	☐ Dans vos locaux	☐ Dans notre centre de formation à Eysines	☐ En téléformation
Durée	... jour soit ... heures	... jour soit ... heures	... jour soit ... heures
Période	Session		
Coût € HT / jour	...€ x ...		
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 techniques : - Chez INFOVAB : salle de formation, un ordinateur par stagiaire, un accès internet, un écran de projection tactile et interactif - Sur site : 1 ordinateur pour 2 stagiaires maximum, un accès internet et si possible salle de formation avec vidéoprojecteur - A distance : lien de connexion à une réunion avec partage d'écran • Moyens pédagogiques : - Support de formation papier/électronique - Partage d'expérience et bonnes pratiques - Exercices : TP réalisés sur une base de données WeSAV formation - Tour de table chaque fin de journée • Moyens d'encadrement : - La formation sera assurée par un de nos formateurs expert de la solution WeSAV		
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 • Un certificat de réalisation est remis à réception du règlement total de la formation • Toute formation donne accès à un support en ligne et à une télémaintenance dans le cadre du contrat de maintenance logiciel		

Contenu de la formation

Cursus de base

1. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENTS DE WESAV

- 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 : tarif 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, en commande)
- Suivi de facturation : interventions en attente, facturées/non facturées

3. SUIVI FINANCIER

- Chiffres d'affaires clients : contrats, fournitures, main-d'œuvre et déplacement
- Chiffres d'affaires clients : sous contrat, hors contrat, par type, par origine, par type de contrat, par zone géographique...
- Chiffres d'affaires par commerciaux, par techniciens
- Commissions par commerciaux, par techniciens
- Suivi des achats
- Etat du stock

4. SUIVI D'ACTIVITE

- Suivi des anomalies (A1, A2,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 facturées, des remplacements sous garantie

Programme établi par INFOVAB, en vigueur au 18 mars 2026. 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.