



## GESTION DES ACTIVITES DU SAV MOTOCYCLES

### Programme de formation

Distanciel

#### Objectifs de la formation :

A l'issue du stage le stagiaire sera capable de :

- Organiser le travail des collaborateurs du SAV
- Gérer les heures produites par l'atelier de réparation-maintenance
- Mesurer la rentabilité des heures produites par l'atelier
- Mesurer la productivité des techniciens
- Faire le suivi mensuel de rentabilité, productivité, efficacité des techniciens
- Mesurer la rentabilité globale de l'atelier (productifs et non productifs)
- Calculer le taux idéal de facturation horaire
- Mettre en place les outils de mesures
- Motiver et fidéliser le personnel
- Assurer la montée en compétence du personnel SAV
- Contrôler la qualité pour fidéliser les clients

#### Public visé :

Collaborateurs SAV des concessions et garages moto Français

#### Prérequis :

Collaborateurs qui vont évoluer vers un poste de chef d'équipe, chef d'atelier ; ou qui ont déjà une mission de management atelier ou SAV

#### Durée de la formation :

2 jours (14h) intégrant des séances théoriques et des séances d'application pratique

#### Déroulement de la formation :

	Cours théorique	Application pratique
<b>Journée 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des participants</li> <li>• Objectifs de la formation</li> <li>• Les enjeux de la gestion d'atelier.</li> <li>• Gestion des heures de travail               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminologie des heures.</li> <li>- Les heures payées, de présences.</li> </ul> </li> <li>• Etablissement du tableau de bord de gestion du SAV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode de calcul de rendement, Efficacité, productivité</li> <li>• Utilisation du <u>logiciel</u> (DMS)</li> <li>• Analyse d'un tableau de bord réel de gestion SAV.</li> </ul>

<b>Journée 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le management d'un SAV. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle du responsable SAV</li> </ul> </li>   <li>• Les méthodes d'animations <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'animation par objectif</li> <li>- Améliorer la communication au <u>sein</u> de l'équipe.</li> <li>- Adapter son style de <u>management</u>.</li> <li>- Processus de recrutement</li> </ul> </li>   <li>• La motivation de son équipe. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motiver par la mise en action.</li> <li>- La gestion des situations <u>difficiles</u></li> <li>- Accompagner les apprentis</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction des fiches de poste à partir du RNQSA</li>   <li>• Simulation entretien individuel d'évaluation (support de formalisation)</li>   <li>• Simulation entretien <u>professionnel</u> formalisation</li>   <li>• Définir des objectifs SMART et évaluer</li> </ul>
------------------	--	---

#### Moyens pédagogiques :

- Participation active des invités (tour de table/témoignage des vécus et expériences)
- Exposés PPT projeté, jeu de rôles autour d'une table
- Remise des supports + Documents supports entretien
- QCM en fin de module d'animation

#### Moyens techniques :

- Un ordinateur équipé de webcam
- Une connexion internet

#### Suivi et évaluation :

- L'intégralité du travail est réalisée pendant les horaires de formation
- Une assistance technique est prévue
- Preuve de présence : état de connexion
- Une évaluation à l'entrée et à la sortie de la formation
- Une enquête de satisfaction en fin de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation à l'issue du stage

#### Tarif et Financement :

- Prise en charge à 100% des coûts pédagogiques si l'entreprise (de moins 50 de salariés) relève de la convention collective des services de l'automobile et de la mobilité et est à jour de ses contributions conventionnelles.
- Pour les gérants non-salariés et les entreprises d'une autre convention collective, le coût pédagogique s'élève à 840€ HT.

#### Lieu de la formation :

Cette formation est entièrement réalisée en distanciel.

**Contact :** [julie.paul@incm-formation.fr](mailto:julie.paul@incm-formation.fr)

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter le référent handicap Antoine Glasson [antoine.glasson@incm-formation.fr](mailto:antoine.glasson@incm-formation.fr)