

PROGRAMME DE FORMATION

EBP Module SAV/Maintenance

Tarif public de base : 850 € HT par jour en Intra et par groupe de 6 stagiaires maximum

Objectif de la formation : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de développer un service de maintenance ou après-vente et structurer la gestion du service clients.

Public visé : Tout salarié, collaborateur, dirigeant ou créateur d'entreprise en charge des services de maintenance ou après-vente.

Prérequis : Bonne maîtrise de la gestion commerciale.

Moyens pédagogiques : Le stage se déroulant dans les locaux de la société client, les moyens pédagogiques matériels sont fonction des équipements existants. Les stagiaires étudient donc en « situation réelle » sur un ou plusieurs de leurs postes de travail, et avec leur matériel. Le logiciel est fourni avec un jeu d'essai pré-saisi permettant des manipulations libres.

Méthode pédagogique : L'objectif principal de ce stage de formation étant que les stagiaires soient capables, à son terme, de comprendre et d'utiliser de façon autonome les fonctionnalités du module Maintenance/SAV. La première partie de la formation consiste à présenter en détail la gestion des contrats de maintenance. La suite du stage, grâce à un dialogue constant avec les stagiaires, consiste dans l'étude de la gestion des interventions et suivis en fonction des besoins et contraintes de l'entreprise.

Évaluation de la formation : L'évaluation des connaissances se fait de façon continue, tout au long de la formation, et plus principalement lors de la manipulation d'un jeu d'essai. En effet, dans cette partie du stage, il est demandé aux stagiaires d'appliquer pratiquement les connaissances théoriques apprises précédemment en utilisant les options des programmes qui ont été présentées. Les stagiaires, sous le contrôle du formateur, sont mis en situation de travail avec les programmes. De plus, en fin de formation, les stagiaires passent un test sous forme de QCM.

Suivi & Evaluation : En début de formation échange avec les participants sur le déroulement de la formation et sur leurs attentes.

Sanction de la formation : Attestation de la fin de stage & Grille d'évaluation de la formation par le stagiaire & par le formateur.

Durée de la formation : La durée du stage de formation prévue est de 1 Journée de 7 heures soit 7 heures.

Accessibilité : Les conditions d'accueil de nos formations ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap.

La formation EBP SAV/Maintenance va porter sur :

1. Présentation générale du logiciel

2. Gestion du parc clients

- a. Produits clients vendus ou non par la société,
- b. Historique.

3. Gestion des contrats

- a. Gestion des contrats selon type de prise en charge,
- b. Gestion de compteur,
- c. Création de factures personnalisées par client depuis la facturation périodique,
- d. Gestion des interventions,
- e. Renouvellement, tacite reconduction,
- f. Analyse des coûts.

4. Gestion des extensions et garanties

- a. Garantie du fabricant,
- b. Garantie commerciale,
- c. Échange standard.

5. Gestion des évènements

- a. Création automatique d'interventions depuis les contrats de maintenance,
- b. Création d'évènements depuis le Suivi Incident avec récupération des données,
- c. Modèles type pour pré-compléter les évènements,
- d. Planification,
- e. Facturation selon les conditions de prises en charge des produits clients.

6. Gestion des suivis d'incidents (version Expert ou Elite)

- a. Créer et gérer un incident sur le parc de votre client,
- b. Facturer vos évènements selon les conditions de prise en charge MO, pièces et déplacement,
- c. Créer vos documents de ventes, achats ou stocks.

7. Analyse

- a. Tableau de bord de suivi (liste des évènements à planifier et à facturer, liste des contrats à reconduire...),
- b. Analyse des coûts pour un contrat, un Suivi.

8. Incident

- a. Analyse complète des coûts en liaison avec le module gestion des affaire (en option).

9. QCM
