

Formation SAV

Public	Toute personne en charge du SAV dans les agences du réseau Les déménageurs bretons
Prérequis	Prérequis nécessaires : Aucun
DISPOSITIONS PRATIQUES	Effectif maximum : 8 participants
Modalités et délai d'accès	Inscription via notre bulletin d'inscription ou par mail : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Présentation générale (problématique, intérêt)	Proposer une formation à destination des personnes en charge du SAV dans les agences du réseau Les déménageurs bretons. Ce sera l'occasion de refaire le tour du métier avec les outils à disposition du réseau et les bonnes pratiques.
Objectifs	Connaître et appliquer les garanties et la gestion des réclamations afin de se protéger juridiquement et financièrement
Contenu de la formation	Module 1 - Fondamentaux Module 2 - Documents Module 3 - Réclamations Module 4 - Pratique -
Modalités pédagogiques	Moyens pédagogiques : • Supports pédagogiques <i>powerpoint</i> ; • Matériel de vidéo projection si nécessaire ; • Salle ou bureau suivant le nombre de participants. Méthodes : • Théorique • Interrogative Modalités : Présentiel (inta-entreprise ou en salle de réunion) ou à distance Point en amont de la formation avec restitution du besoin client. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique. Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.
Moyens d'encadrement de la formation	L'OF s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.
Durée	Durée totale : 1 jour (7 heures)

Dates	Dates à convenir avec le client
Lieu(x)	Lieu à convenir avec le client
Coût par participant	Prix : gratuit
Accessibilité 	Sur demande, un entretien préalable sera mis en place pour aménager au mieux la formation avec votre handicap. Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap. Contact référent handicap : Yannick Le Vagueresse, ylevagueresse@demenageurs-bretons.fr
Restauration	Restauration extérieure
Hébergement	Aucun, liste fournie sur demande
Responsable de l'action, Contact	Yannick Le Vagueresse, ylevagueresse@demenageurs-bretons.fr
Formateur /trice	La formation doit être placée sous le contrôle d'un formateur qui intervient effectivement dans le processus d'acquisition des compétences. Il doit avoir des qualités en adéquation avec le domaine concerné et agir pour le compte d'un organisme de formation déclaré. Cédric COURTIEU, responsable de la franchise
Suivi de l'action	Mise en place d'outils permettant de vérifier la réalité du suivi de la formation par les stagiaires (<i>émargement par les stagiaires et le formateur, Attestation de stage</i>) Une attestation de compétences sera remis à chaque stagiaire
Evaluation de l'action	Une évaluation de l'action (<i>satisfaction des participants</i>) et une autre sur le degré d'acquisition des compétences (<i>tests</i>). Evaluation de la prestation de formation « à chaud » en fin de journée.
Indicateurs de résultats et de performance	Nombre de formations : Taux de satisfaction : Taux de réussite aux évaluations des acquis : *Les données seront mises à jour en décembre 2026