

Module Service

Préambule :

- Evaluation des acquis : [Evaluation des acquis \(office.com\)](#) (5 min)
- Tour de table pour connaître les compétences de chaque participant (15 min)
- **Thème principal** : Permettre à des utilisateurs de rôle Commercial, Administration des ventes, assistant commercial de gérer le processus de Services et Services après-vente de l'entreprise.
- **Durée** = 1 jour.
- **Public visé** : Ingénieurs Commerciaux, Administrateurs-trices des ventes, Responsable commercial, Assistant-tes commercial, responsable SAV
- **Objectifs pédagogiques** :
 - o Définir les types de services proposés aux clients : typologie, tarification, articles de services
 - o Contractualiser les services
 - o Fournir les services et les facturer
- **Contenu** :
 - o Paramétrage de la gestion des services : Configurer la gestion des services (codes panne, stratégies, documents et modèles par défaut, etc).
 - o Services de planification : Gérer la tarification service, créer des articles de service et comprendre comment surveiller la progression.
 - o Exécution des contrats de service : Créer et gérer les accords contractuels entre vous et vos clients.
 - o Exécution du service : Fournir des services aux clients et facturer les commandes service.
 - o Gestion des incidents : enregistrer et traiter les incidents, et construisez une base de connaissance pour traiter les incidents.
 - o Exercices pratiques
 - o Questions / réponses (15 min)

Suivi des actions après formations

- o Suivi des points dans un fichier Excel
- o Réunion périodique

- Questionnaire de satisfaction :
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=WmzD3vurCE6wITra4c97HYN6ya-ABF9EnmdZCPZYob1UMkxXTUICNIhGOFg2QjhCRTE0NEczQkpBUS4u>