

Management Après-vente Automobile

MAVA 101

Public	Objectifs pédagogiques de la formation	
Toute personne aspirant à devenir manager, maîtriser les fondamentaux du management performant. Responsables ou chefs de service après-vente.	<p>A l'issue de la formation, vous serez capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et incarner le rôle du manager après-vente - Adapter votre style de management aux situations et à votre équipe - Communiquer efficacement et développer l'engagement - Piloter les indicateurs clés de la performance - Mettre en œuvre un plan d'action managérial complet 	
Durée et modalités	Effectifs	Prérequis
2 jours (2x7 heures) 40% Théorie 60% Pratique	10 Stagiaires maximum	Aucun

Programme de la formation

JOUR 1 :

COMPRENDRE ET AFFIRMER SON ROLE DE MANAGER

La posture du manager

- Rôle et responsabilités du manager après-vente
- Les valeurs clés du service et de la satisfaction client
- Mise en situation

Leadership et communication

- Les styles de management
- Technique de communication managériale
- Jeux de rôle
- Test de personnalité
- Gestion des conflits

JOUR 2 :

PILOTER LA PERFORMANCE ET ANIMER SON EQUIPE

Le pilotage de la performance

- Les indicateurs de la performance managériale
- Méthodes de suivi et d'analyse des écarts
- Outils de reporting et tableau de bord
- Etude de cas

Animation et motivation d'équipe

- Les leviers de la motivation
- Fixer les objectifs collectifs et individuels (Méthode SMART)
- Mener des réunions efficaces
- Atelier pratique d'une mini réunion
- Mise en place d'un plan d'action individualisé

Accès à la formation

Le jour du stage, le stagiaire devra se munir d'une pièce d'identité, de sa convocation au stage.

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Un plan d'accès au centre est envoyé avec la convocation

Animation et Pédagogie

Pédagogie active et participative

Powerpoint d'animation et alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Etudes de cas issus du secteur automobile

Jeux de rôles, analyses de pratiques, plan d'action personnalisé

Compétences du formateur

Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation

Compétences techniques et pédagogiques

Expérimenté dans le domaine du management et du développement des potentiels dans le réseau après-vente automobile

Evaluation de la satisfaction

Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire

Modalités d'évaluation du stagiaire

Observation continue durant les ateliers

Plan d'action individuel planifié en fin de session

Evaluation d'auto-positionnement durant et après la formation

Suivi personnalisé en visio sous 10 jours et ensuite une fois par mois pendant 10 mois

Dates, Lieux et Tarifs

Consulter notre site : www.normandieautoformation.com

Contactez-nous : courriel : normandieautoformation@outlook.com ou tél : 06 73 86 22 62

VERSION 11/2025