

FICHE PROGRAMME



 **BOOSTEZ VOTRE ACTIVITE APRES-VENTE GRACE AU PHYGITAL** 

MECAPLANNING

Organisation de la formation

Durée : nous consulter (à définir en fonction de l'effectif à former)

Nombre de participants : Illimité

Profils des apprenants :

- › Conseillers Service
- › Responsables APV
- › Chefs d'atelier
- › Secrétaires APV
- › Toute personne en charge la prise de RDV Atelier

Personnes en situation de handicap : merci de nous contacter oralement en cas de besoin d'aménagement

Cette formation et son programme peuvent s'adapter au handicap des participants en fonction des indications fournies par les interlocuteurs compétents chez nos clients.

Prérequis : aucun prérequis pédagogique, prérequis technique obligatoire

Accessibilité et délais d'accès : nous consulter (en moyenne : entre 3 et 4 semaines)

Qualité et indicateurs de résultats :

- › Recueil des attentes pré formation
- › Mesure des acquis à chaud
- › Evaluation de la satisfaction à chaud
- › Evaluation de la satisfaction à froid

Equipe pédagogique : la formation est menée directement par l'un de nos formateurs sur le site

Moyens pédagogiques et techniques

- › Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- › Documents et supports de formation projetés
- › Exposés théoriques
- › Etude de cas concrets
- › Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- › Feuilles de présence
- › Mises en situation
- › Formulaires d'évaluation de la formation
- › Certificat de réalisation de l'action de formation

Prix : nous consulter (montant figurant sur le BDC signé avec le service commercial)

Objectifs pédagogiques

- › Savoir utiliser et implémenter les RDV APV
- › Assurer une expérience phygital client APV sans couture

Contenu de la formation

- › Présentation du parcours client après-vente phygital et de MecaPlanning comme outil de prise de rendez-vous et de l'ensemble des fonctionnalités associées
- › En amont du RDV client :
 - › Gestion des multiconducteurs et échanges bidirectionnels entre le DMS et Mecaplanning
 - › Prise et saisie d'un RDV via les différents canaux (téléphone, internet, call center et QR Code), modification d'un RDV
 - › Création, modification d'une fiche client et transfert de la base client sur internet
 - › Utilisation des animations et réception dynamique via le TechPad et la TechMapp
- › Pendant le RDV client :
 - › Familiarisation avec l'outil Planning et des cas particuliers pour réduire le Lead Time
 - › Familiarisation avec l'interface utilisateur
 - › Utilisation de l'outil Administration pour le paramétrage des temps barémés pour chaque véhicule
 - › Edition d'un ordre de réparation et de la modification d'un temps d'intervention
 - › Familiarisation des interventions de sous-traitance
 - › Utilisation et paramétrage du portail des services - Interrogation automatique d'ICM, intégration des OTS...
 - › Gestion des véhicules de courtoisie
- › En aval du RDV client
 - › Prise en main du module de vente additionnelle

