

Programme Call Center Accueil SAV, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

Formation de groupe sur 1 journée

Personnes concernées

Chargé de relation clientèle SAV, Superviseur Call center SAV, Manager équipe SAV.

Toute personne en relation avec la clientèle pour le SAV par téléphone, ou en magasin.

Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Tous niveaux, débutants à avancés

Nombre de participants :

Jusqu'à 20 personnes par journée de formation

Durée :

- 3h30 par session de 10 personnes maximum.
- Une journée de formation comprend deux sessions.

Déroulé de la formation

Théorique (1h30)

Rappel sur la sécurité du consommateur

Pré-diagnostic de la panne

- Maîtriser les caractéristiques, fonctions et pannes courantes selon la gamme de produits, à définir selon les attentes (lavage, lave-vaisselle, cuisson, froid, petit électroménager.)
- Savoir qualifier la panne à distance et guider un client vers une solution : réglage, maintenance simple, identification des pièces.

Atelier pratique (2h)

- Manipulation produit
- Mises en situation d'aide au consommateur à distance, en fonction du symptôme du dysfonctionnement/ code erreur.
- Prévention : Conseils d'usage et d'entretien de l'appareil.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Aider le consommateur à résoudre un dysfonctionnement à distance, afin d'éviter un déplacement inutile
- Etablir un pré-diagnostique avant l'intervention d'un technicien si nécessaire
- Comprendre le bon usage de l'appareil et les bases de l'entretien pour permettre au client de faire durer son électroménager.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en groupe.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils
- Mise à disposition des supports de formation.

Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un tour de table en début de formation
- Contrôle des connaissances et des acquis par le formateur tout au long du stage



A la fin du stage remise de :

- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable, ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à
soa.formationst@bshg.com
ou par tél. au 01 49 48 24 08,
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Organisme de Formation : BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, www.bsh-group.fr / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790