

- **Agent SAV**
- Responsable SAV



Intitulé du métier **Agent SAV**

Autres appellations du métier Technicien SAV

Définition ou description synthétique du métier

L'agent SAV prend en charge les demandes de la clientèle concernant des réparations ou la maintenance préventive de produits vendus par le magasin. Selon les organisations, il peut être spécialisé sur des familles de produits particulières.

Accès au métier

Ce métier est accessible à partir de formations de niveau V ou IV (CAP, BEP, Bac professionnel, Bac technique,...)

Conditions de travail

Selon l'organisation, ce métier peut être sédentaire ou au contraire demander des déplacements fréquents.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

L'agent SAV exerce généralement sous la responsabilité hiérarchique d'un responsable SAV, d'un responsable technique ou d'un directeur des services techniques. Il peut être en relation avec le service commercial et les équipes de force de vente, avec les services techniques et la maintenance, avec les services techniques des fournisseurs.

En externe, il est en relation avec la clientèle soit dans le cadre d'un accueil physique soit par mail.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Relation clientèle

- Répondre aux demandes (accueil physique ou téléphonique) d'aides techniques, de maintenance corrective ou préventive des clients sur des gammes de produits
- Gérer les réclamations de la clientèle
- Réaliser un premier diagnostic selon les demandes
- Donner des explications techniques à la clientèle
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex. : produits sous garantie)

Reporting technique

- Rédiger des rapports de diagnostic, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiées
- Faire remonter les incidents observés aux services techniques, à sa hiérarchie, ou selon les cas auprès des fournisseurs

Suivi, contrôle

- Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique
- Contrôler et valider la qualité des prestations
- Assurer une veille sur l'évolution des produits de sa responsabilité

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Bien maîtriser les caractéristiques techniques des gammes de produits en charge
- Avoir des connaissances sur les outils bureautiques et les logiciels de gestion technique
- Connaître les procédures spécifiques de l'enseigne dans le domaine SAV

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser des données techniques
- Savoir se référer à une notice technique
- Savoir rédiger et décrire le problème technique à l'attention des services techniques ou de la maintenance, dans le respect des procédures définies. Savoir remonter l'information
- Connaître les procédures de résolution d'incidents techniques (à différents niveaux).
- Savoir diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement
- Apporter une solution appropriée en fonction des caractéristiques de la panne
- Acquérir une certaine polyvalence dans sa connaissance des gammes de produits
- Organiser son travail en fonction des priorités et du degré d'urgence des problèmes techniques
- Respecter les délais dans le traitement des demandes
- Savoir entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes. Se former aux nouvelles technologies et nouveaux produits

Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir des qualités de négociateur avec le client, savoir « instaurer un climat de confiance » avec lui
- Savoir garder son calme malgré le mécontentement d'un client

- **Agent SAV**
- Responsable SAV



- Avoir un « sens commercial », en plus de compétences techniques
- Être capable de s'adapter à différents types d'interlocuteurs, selon leur niveau technique
- Savoir développer un argumentaire technique, négocier et convaincre ses interlocuteurs
- Être capable d'évaluer le degré d'urgence des pannes ou dysfonctionnements pour gérer les priorités
- Avoir une capacité à partager l'information, à mutualiser

Environnement de travail

L'agent SAV a en général en charge une gamme spécifique de produits mais il peut être amené à remplacer des collègues et donc à intégrer progressivement une polycompétence dans ses connaissances techniques.

• Agent SAV

• **Responsable SAV**



Intitulé du métier Responsable SAV

Définition ou description synthétique du métier

Le responsable du service après-vente est chargé(e) de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation. Il organise l'activité du service après-vente et gère une équipe d'agents SAV.

Accès au métier

Le métier est généralement accessible avec une formation de niveau bac à Bac+2, (BTS maintenance, technico-commercial, électrotechnique,...).

Ce métier à responsabilité est rarement confié à un débutant : les employeurs exigent généralement plusieurs années d'expérience dans une fonction similaire. Ces postes sont donc occupés, en majorité, par d'anciens techniciens SAV.

Conditions de travail

Le métier est soumis aux exigences de la clientèle (gestion des réclamations), et ponctuellement à une forte pression sur les délais d'intervention, pour assistance ou réparations, notamment si le magasin s'engage à intervenir dans certains délais. Les horaires de travail peuvent être irréguliers (selon l'importance des dépannages à effectuer et le personnel disponible dans l'équipe).

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, relation avec le directeur de magasin ou le directeur régional, avec les agents SAV, avec le service maintenance/travaux. En externe, relations avec la clientèle et avec les fournisseurs.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Organisation du SAV

- Assurer aux clients un suivi technique et commercial en cas de problème lors de l'installation ou de panne
- Veiller à la satisfaction de la clientèle
- Organiser la réception des appels des clients et planifier sur le terrain les interventions des techniciens SAV
- Organiser la réception d'articles ou appareils directement au magasin
- Définir le planning de travail de l'atelier du SAV
- Assurer le suivi des garanties
- Proposer une solution satisfaisante au client en cas de litige
- Informer le fabricant des réclamations des usagers
- Contrôler les factures et les paiements
- Effectuer le suivi : répertorier le nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réparation,...
- Gérer les stocks de pièces de rechange et l'approvisionnement

- Participer au développement commercial de l'après-vente : analyse de la concurrence, mise en œuvre d'actions marketing, prospection de clientèle,...

Management

- Animer l'équipe chargée de l'accueil et de la réalisation du contrat après-vente en magasin
- Gérer une équipe de techniciens SAV
- Participer au recrutement des techniciens SAV et au suivi de leur carrière (plan de formation,...)

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances techniques en électronique, électricité, informatique, électroménager, vidéo,... ou dans d'autres domaines techniques (selon l'entreprise)
- Disposer de connaissances en anglais technique

Savoirs de l'action

- Savoir organiser et planifier l'activité du service après-vente
- Savoir gérer les réclamations
- Savoir analyser les besoins et proposer une solution satisfaisante pour le client, en fonction de sa demande
- Savoir analyser les garanties client
- Connaître et savoir faire respecter les engagements de l'entreprise en matière de SAV
- Savoir effectuer un suivi de satisfaction clientèle
- Savoir encadrer et animer une équipe de techniciens SAV

Compétences relationnelles et comportementales

- Faire preuve d'une excellente organisation
- Faire preuve de rapidité et de réactivité
- Savoir dialoguer avec ses collaborateurs et les encadrer
- Savoir respecter et tenir des engagements de service

Environnement de travail

L'activité du responsable du SAV peut varier selon le type de grand magasin, la nature des produits (habillement, électroménager, hi-fi,...). La technicité du métier n'est pas la même selon le contexte. Le nombre de collaborateurs dont le responsable SAV à la charge peut varier sensiblement selon la taille du magasin.