

- **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.