

- 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.