



DESCRIPTION

Le responsable de service après-vente s'assure que les réponses appropriées sont adressées, par lui ou son équipe, aux clients ayant des questions (sur l'installation, l'utilisation, la garantie...), des réclamations, des retours produits à effectuer... Pour les magasins vendant des articles assez complexes, l'assistance technique peut demander des savoirs techniques pointus. Enfin, ce métier connaît une forte évolution du fait de la multiplication des canaux de communication proposés au client (mail, téléphone, chat...).



PROFIL D'EMPLOYEURS

- Souvent des grandes enseignes du commerce (en particulier e-commerce)



RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : Téléconseillers et techniciens réparateurs, Directeur commercial, Directeur magasin, Responsable réception
- **Externes** : Clients, Fournisseurs / marques



ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Il est souvent amené à travailler sur un plateau de centre d'appels. Ce dernier peut-être situé à proximité d'un magasin, près du siège de l'entreprise ou encore dans une autre localisation.
- Un certain stress peut être induit du fait de la nature des tâches à gérer, c'est-à-dire répondre régulièrement des dysfonctionnements divers et des insatisfaction clients à apaiser.



ACTIVITES

➤ Activités principales

Assurer les réponses clients

- Piloter l'équipe d'assistance technique : assurer la priorisation de traitement, la montée en compétences des équipes sur les articles...
- Piloter l'équipe en charge du service client et de la réponse aux réclamations (erreur de livraison, article endommagé...). Intervenir en cas de litige
- Gérer les retours clients (expédition et réception)

Manager l'équipe

- Gérer la charge et le planning des téléconseillers et techniciens réparateurs membres de l'équipe SAV
- Participer au recrutement et à la gestion du personnel (formation, rémunération, promotion...)

Piloter le management de la qualité et de la satisfaction client

- Piloter la démarche qualité (tests clients mystères...)
- Mesurer la satisfaction client (enquêtes clients...)

> Activités complémentaires

Piloter les campagnes d'appels sortants en creux de charge

- Proposer des prolongations de garanties
- Proposer d'adhérer au programme de fidélité
- Proposer des ventes additionnelles liées aux dernières commandes recensées



> SAVOIR

- Connaître l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, transporteurs, plateformes logistiques) et des relations contractuelles avec ces acteurs
- Connaître la réglementation transport

> QUALITES / GOÛTS PERSONNELS

- Savoir se rendre disponible
- Etre organisé et méthodique
- Aimer le contact avec la clientèle

> SAVOIR-FAIRE

- Savoir s'informer sur des caractéristiques techniques auprès d'un fournisseur d'objets / produits , etc.
- Maîtriser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, logiciel de gestion spécifique, recherches sur le web)
- Etre capable d'animer une équipe (commerciale ou autre)
- Etre capable de former son équipe ou d'autres collaborateurs
- Savoir organiser le travail de son équipe en gérant les aléas d'activité
- Savoir motiver les équipes pour l'atteinte des objectifs (commerciaux ou autres)
- Etre capable de réaliser une maintenance, restauration ou réparation de premier niveau
- Savoir évaluer le temps nécessaire de réparation / restauration et le coût associé
- Savoir piloter le suivi de commandes clients (réception, besoin de renouvellement / réapprovisionnement...)

> SAVOIR-ETRE

- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre la demande et les besoins et motivations de son interlocuteur (client interne/externe ou collaborateur)
- Etre force de proposition (initiatives, solutions...)
- Etre proactif (dans la résolution des problèmes détectés, par rapport à des demandes des clients ou responsables hiérarchiques)
- Avoir le sens du service (accueil, proactivité dans le renseignement, réactivité aux demandes...)
- Etre capable de s'adapter à des environnements, produits et clients différents
- Etre pédagogue (pour expliquer des choix techniques ou autres)

LE PROFIL



PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Il n'y a pas de prérequis particulier d'accès au métier



FORMATIONS FREQUENTES

- BAC ou BEP
- BTS MUC ou NRC / DUT technique



CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



METIERS DE PROVENANCE

- Technicien-réparateur, Vendeur



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Responsable de rayon, Directeur de magasin



AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME – I1402 : Réparation de biens électrodomestiques](#)
- [ONISEP : Responsable du service après-vente](#)

TEMOIGNAGE

« Après mon BAC j'ai été recrutée en centre d'appel. J'aime beaucoup le contact avec les clients, c'est un métier où il y a constamment des relations humaines. Il faut savoir s'adapter à la demande et à chaque fois comprendre le besoin de l'interlocuteur. Il faut aussi maîtriser le produit sur le bout des doigts pour pouvoir rapidement régler le problème du client. Aujourd'hui je suis responsable SAV, je gère les réclamations, les retours produits, les insatisfactions... Ce n'est pas facile mais gratifiant car ce qui est en jeu c'est l'image de l'entreprise ! »

Mario,
Responsable SAV



Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

