



Description de l'emploi

Le responsable Service Après-Vente (SAV) est chargé de gérer les retours des clients (particuliers ou professionnels) insatisfaits de leur achat : article non conforme, détérioré, dysfonctionnement, panne...

Sa fonction est de garantir la satisfaction et la fidélisation des clients et de veiller au respect des engagements de l'entreprise en matière de service après-vente.

Il organise et supervise l'activité du service après-vente, et gère une équipe composée de téléconseillers et, le cas échéant, de techniciens-réparateurs (si ces fonctions sont internalisées) pour la maintenance.

Le SAV est en charge de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer et/ou de suivre la remise en état de l'article défectueux, et de résoudre les problèmes d'installation.

Le responsable SAV est garant du bon fonctionnement du service, de la qualité de la prise en charge des demandes clients et des interventions, de l'optimisation des délais de maintenance. En cas de litige complexe, il intervient auprès du client et propose une solution adaptée.

Activités

- Organisation et supervision des activités de réception des appels des clients.
- Organisation, planification et suivi des interventions des techniciens-réparateurs (internes et/ou externes).
- Suivi et gestion de la relation client.
- Le cas échéant, réalisation de devis.
- Gestion de la relation avec les fournisseurs/fabricants : réclamations des clients, incidents/pannes récurrents...
- Le cas échéant, gestion de la relation avec les sous-traitants pour la partie intervention/maintenance.
- Le cas échéant, gestion du stock et commande du matériel et des pièces à remplacer.
- Traitement des litiges complexe, diagnostic et proposition de solutions, en lien avec sa direction.
- Suivi des indicateurs de performance du service (satisfaction de la clientèle, délais des interventions...), transmission ascendante des informations et propositions d'amélioration.
- Management et gestion de l'équipe.

À noter : Le nombre de collaborateurs dont le responsable SAV a la charge peut varier selon la taille et l'organisation de l'entreprise.

Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Cet emploi est accessible à partir d'une formation de niveau Bac+2 ou Bac+3 dans le domaine commercial.
- Une expérience similaire ou dans des fonctions intermédiaires est requise.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- BTS – Conseil et commercialisation de solutions techniques
- BTS – Systèmes numériques
- BTS – Électrotechnique
- Licence professionnelle – Maintenance et technologie : systèmes pluri-techniques

Autres appellations

Responsable du service après-vente

Chef de service après-vente



Domaines de compétences

Compétences

PILOTER ET GÉRER LE SERVICE SAV

1. Appréhender la politique de l'entreprise en matière de service après-vente et de garanties.
2. Appréhender les caractéristiques des produits et services de l'entreprise.
3. Veiller à la mise en place des scripts d'accueil, procédures, modalités de traitement des demandes des clients.
4. Organiser, coordonner, superviser l'activité de réception des appels des clients.
5. Veiller et garantir la bonne application des procédures SAV et des opérations au niveau de son équipe.
6. Le cas échéant, gérer la charge et établir les plannings des interventions des techniciens réparateurs du SAV.
7. Déterminer et vérifier la disponibilité des moyens humains et techniques.
8. Le cas échéant, assurer la disponibilité du matériel et des pièces de rechange, passer et suivre les commandes auprès des fournisseurs.
9. Effectuer le suivi informatique et veiller à la fiabilité et à la traçabilité des flux physiques (réception des articles endommagés, en pannes/expédition des articles réparés) et des opérations (suivi des appels et des interventions).

VEILLER À LA RELATION CLIENT

1. Veiller, auprès de l'équipe SAV, à une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.
2. S'assurer de la prise en charge des actes techniques et au respect des détails d'intervention SAV et de réparation.
3. Assurer un suivi des interventions pour pouvoir tenir informé le client.
4. Intervenir en cas de litige, analyser les besoins et proposer une solution satisfaisante pour le client.
5. Transmettre et informer le fournisseur/fabricant des pannes, dysfonctionnements ou réclamations clients récurrents.

GÉRER ET RENDRE COMPTE DE LA PERFORMANCE DU SERVICE SAV

1. Utiliser l'outil informatique pour le suivi des opérations et les travaux de reporting.
2. Appréhender les indicateurs de performance (satisfaction client, délai...), analyser des tableaux de bord.
3. Évaluer la performance et la productivité, identifier les éventuels écarts.
4. Renseigner et transmettre des rapports d'activité pour la direction.
5. Proposer à la direction des actions correctives ou d'amélioration.
6. Mettre en œuvre les mesures correctives ou d'amélioration retenues.
7. Gérer les dossiers administratifs attachés à la gestion du SAV.

MANAGER L'ÉQUIPE SAV

1. Appliquer une posture managériale adaptée.
2. Encadrer, animer, motiver et encourager les initiatives de l'équipe.
3. Veiller à l'application des consignes et procédures, au respect du règlement intérieur.
4. Sensibiliser et veiller au respect des consignes qualité hygiène et environnement.
5. Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
6. Définir et communiquer, en lien avec sa direction, les objectifs de l'équipe, les procédures internes et la planification du travail.
7. Collecter et suivre les éléments d'activité de l'équipe.
8. Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
9. Participer à la gestion du personnel (application de la réglementation du droit du travail, mouvement du personnel, rémunération, promotion...).

GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

1. Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe.
2. Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe.
3. Participer, avec les services RH, à la mise en place d'un plan de développement des compétences de l'équipe.
4. Participer, avec la direction au recrutement et intégrer un nouveau collaborateur.
5. Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.



Compétences comportementales

- Savoir faire face à l'incertitude et s'adapter (contexte, changements),
- Être autonome et aller de l'avant (curiosité, volonté d'apprendre)
- Savoir gérer plusieurs choses en même temps, gérer sa charge cognitive
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre
- Mobiliser/fédérer un collectif, exercer un leadership

Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Enseignes de grande taille
- E-commerce

En interne : Selon les entreprises, il intervient sous la responsabilité de la direction générale, de la direction de la relation client ou de la direction commerciale. Il est en lien avec le directeur de magasin ou le directeur régional, avec le service maintenance/intervention. Il est en relation quotidienne avec l'équipe du SAV.

En externe : Il est en relation avec la clientèle, les fournisseurs/fabricants et les sous-traitants pour les interventions de maintenance/réparation/intervention.

Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

Avec le développement du e-commerce, le rôle des techniciens et du responsable SAV a évolué, car la prise en charge du client peut se faire à distance avec un accompagnement personnalisé, voire une assistance technique et un dépannage à distance.

Mobilité professionnelle

Avec de l'expérience, les responsabilités du responsable SAV peuvent être étendues. Il peut également envisager de s'orienter vers des métiers de la vente (technico-commercial...).