

RESPONSABLE APRES-VENTE

MÉTIER (NOM + DESCRIPTIF)

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.

ACCESSIBILITÉ

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

Ce métier à responsabilité est rarement confié à un débutant : les employeurs exigent généralement plusieurs années d'expérience dans une fonction similaire.

CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER :

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).

EXEMPLES MÉTIERS ASSOCIÉS D'EXÉCUTION/ DE MAÎTRISE/ DE MANAGEMENT / DE GESTION

- Responsable ou chef d'atelier
- Chef d'équipe
- Conseiller technique pour un constructeur
- Conseiller ou expert auprès d'un organisme indépendant

EMPLOYEURS

- Structures

Ils se situent au sein :

- Des entreprises de construction,
- Des entreprises de maintenance et d'après-vente du machinisme et des matériels agricoles,
- Des C.U.M.A. et des E.D.T. (ex E.T.A.R.F.) ayant un service de maintenance intégré,
- D'organismes indépendants dont l'activité est en rapport avec le domaine de l'agroéquipement, par exemple en matière de contrôle ou d'expertise.

SAVOIR-FAIRE

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,...)

SAVOIRS / COMPÉTENCES :

Savoirs théoriques et procéduraux

- 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

FORMATIONS ASSOCIÉES

- Chef des ventes
- Responsable de la relation clients
- Responsable magasin
- Directeur des relations clients