I1410
RESPONSABLE SERVICE APRÈS-VENTE -SAV- EN ÉLECTROMÉNAGER

Emploi stratégique pour la Transition écologique

Autres emplois décrits

- Responsable SAV d'équipements domestiques
- Responsable SAV en équipement de divertissement

Définition

Le Responsable Service Après-Vente en électroménager assure la gestion du service s'occupant des interventions post-vente au niveau de la réparation, l'entretien et le suivi des appareils électroménagers.

- Gère les réclamations et les demandes de service après-vente des clients
- Organise et supervise les interventions des techniciens sur le terrain
- Assure la formation continue des équipes techniques pour garantir un service de qualité
- Optimise les processus de service pour améliorer l'efficacité opérationnelle
- Maintient une communication claire et efficace avec les clients pour assurer leur satisfaction
- Analyse les données de service pour identifier les tendances et améliorer les services

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un BTS, un DUT ou une Licence Pro. Des compétences techniques dans les produits d'électroménager sont nécessaires ainsi que des compétences en management d'équipe.

Certifications et diplômes :

- Licence pro mention maintenance et technologie : systèmes pluritechniques

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité
- Gérer les réclamations clients et proposer des solutions adaptées
- Garantir un suivi administratif

Management, Social, Soin

- Superviser et encadrer l'équipe de techniciens
- Organiser le travail d'une équipe
- Former les nouveaux techniciens aux procédures

Développement économique

- Assurer un service après-vente
- Optimiser les processus de service après-vente — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les budgets du service après-vente
- Estimer les coûts et les délais d'une activité ou d'une prestation
- Se coordonner avec les fournisseurs pour les pièces de rechange

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Superviser et évaluer les performances de l'équipe
- Améliorer la gestion du temps au sein des équipes
- Gérer les plannings et les affectations de tâches
- Faire preuve de pédagogie pour faciliter la compréhension
- Mettre en place des formations sur les nouvelles technologies — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Développement économique

- Améliorer la satisfaction client et gérer les réclamations
- Evaluer la satisfaction client
- Assurer la communication avec les clients et les partenaires
- Analyser les retours clients pour améliorer les produits ou services
- Accueillir les clients et identifier leurs besoins spécifiques
- Informer et conseiller les clients et les utilisateurs sur l'utilisation et l'entretien des équipements
- Surveiller le déroulement des réparations pour assurer qu'elles sont effectuées conformément aux normes et aux devis établis

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Localiser la panne ou la défaillance par des contrôles, des tests et des mesures
- Réparer un équipement, une machine, une installation
- Elaborer des processus et des modes opératoires techniques — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Expliquer de manière claire et pédagogique
- Faire preuve de sens commercial et d'aisance relationnelle
- Sensibiliser à l'importance de la transition écologique — Transition écologique

Savoir-être professionnels

- Etre force de proposition
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Management d'équipe**
- Types d'appareils électroménagers
- Outils de diagnostic spécifiques à certaines marques
- Principes de l'économie circulaire — Transition écologique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- **Sens du service client**
- **Formation des techniciens de service**
- Optimisation des processus de service après-vente
- Planification des interventions techniques
- Suivi des indicateurs de performance du SAV
- Techniques de gestion des réclamations clients
- Gestion des contrats de service
- **Diagnostic de pannes** Transition numérique

Produits, outils et matières

- Gestion de stock de pièces de rechange

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En atelier
- En contact avec du public
- En milieu industriel

Horaires et durée du travail

- Travail en astreinte
- Travail en journée

Lieux et déplacements

- Zone nationale

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Service à la personne

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail