

I1410

RESPONSABLE SERVICE APRÈS-VENTE -SAV- EN ÉLECTROMÉNAGER



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

- Traiter les réclamations et assurer un service après-vente efficace
- Gérer les réclamations clients et proposer des solutions adaptées

Management, Social, Soins

- Encadrer une 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

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Diagnostiquer les pannes et proposer des solutions techniques adaptées

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Garantir un suivi administratif

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
- Coordonner avec les fournisseurs pour les pièces de rechange

Management, Social, Soins

- 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
- Informer et conseiller les clients et les utilisateurs sur l'utilisation et l'entretien des équipements

Transition numérique

Développement économique

- Améliorer la satisfaction client et gérer les réclamations
- Evaluer la satisfaction client après vente
- Accueillir les clients et identifier leurs besoins spécifiques
- 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
- Assurer une communication de qualité avec les clients et les fournisseurs
- 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

- **Compétences en leadership pour l'encadrement d'équipe**
- Gestion des garanties et des contrats de service
- Analyse des retours clients pour amélioration continue
- Connaissance approfondie des différents types d'appareils électroménagers
- Maîtrise des outils de diagnostic spécifiques à certaines marques

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

Transition écologique

Normes et procédés

- Principes de l'économie circulaire appliqués au SAV

Transition écologique

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)
-



Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
-

Secteurs d'activité

- Service à la personne