

Responsable SAV (H/F)

Autres appellations

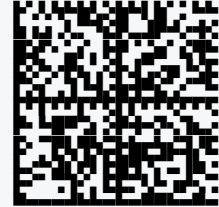
Responsable service après-vente (H/F), Superviseur SAV (H/F),

Famille de métiers

Services techniques / réparations

Code ROME : M1704

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/128>

Description

Le responsable service après-vente (H/F) assure l'organisation et la coordination de l'ensemble des opérations liées au service après-vente de l'enseigne.

Il est garant de la préservation de la satisfaction client en veillant à la prise en charge et une information optimale du client.

Il définit des procédures standardisées pour le SAV, alignées sur la politique de l'entreprise en matière de service après-vente afin de garantir une approche cohérente et de qualité à travers la chaîne de magasins.

Le responsable SAV est chargé de traiter les litiges complexes en mettant en œuvre des solutions adaptées pour résoudre les problèmes.

Il analyse les résultats et indicateurs de performance du SAV, identifie et met en œuvre des actions correctives ou d'amélioration pour optimiser la qualité de service.

Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs (technicien SAV, assistant SAV, le cas échéant responsable d'atelier) qu'il encadre et anime.

Missions principales

- Organiser, coordonner toutes les opérations associées à la gestion des biens des clients en service après-vente.
- Définir des procédures standardisées pour le SAV alignées sur la politique de l'entreprise en matière de Service Après-Vente.
- Assurer le traitement des litiges complexes.
- Analyser la performance du SAV (satisfaction de la clientèle, délais des interventions...) et identifier des opportunités d'amélioration.
- Manager, gérer et accompagner l'équipe du SAV.

Activités et compétences

▼ Assurer le suivi de la performance du SAV

- Analyser les tableaux de bord et les indicateurs de performance du service
- Identifier les écarts et les opportunités d'amélioration pour optimiser la qualité de service : coût, délai, satisfaction client...
- Mettre en place les actions d'amélioration et évaluer les résultats obtenus
- Recueillir les informations sur l'activité, les résultats, les indicateurs de satisfaction client
- Rendre compte à sa direction des performances du service

▼ Contribuer au développement des compétences de l'équipe

- Accompagner et former l'équipe pour développer les compétences et améliorer les performances dans les activités assignées
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation
- Effectuer les entretiens d'évaluation et professionnels
- Recruter et mettre en place l'intégration d'un nouveau collaborateur
- S'appuyer sur le plan de gestion des ressources humaines et de développement des compétences de l'équipe (recrutements, formations, suivi et évolutions des personnes, plans de rémunération...)

▼ Manager l'équipe

- Animer, motiver et encourager les initiatives
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits, veiller au bon climat social au sein du SAV
- Communiquer et informer sur les orientations et les objectifs commerciaux du SAV
- Définir les objectifs individuels et collectifs et veiller à leur atteinte
- Établir les plannings de l'équipe dans le respect de la réglementation du droit du travail
- Veiller au respect du règlement intérieur et des règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur

▼ Organiser et gérer le SAV

- Appréhender et appliquer la politique de l'entreprise en matière de service après-vente
- Assurer la liaison avec l'atelier, assurer un suivi régulier des opérations en cours et identifier les éventuelles difficultés
- Assurer le suivi (informatique) des flux physiques des produits entrants et sortant du SAV
- Contrôler et évaluer la conformité des pratiques au regard des procédures et protocoles définis
- Déterminer un plan d'action, les moyens et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
- Établir/actualiser et déployer les procédures et les protocoles pour assurer les opérations de service après-vente de l'enseigne
- Fixer les objectifs avec sa direction et les axes prioritaires
- Identifier les écarts et les axes d'améliorations/actions correctives dans l'organisation et la gestion du SAV
- Identifier, en cas de difficultés techniques ou de défis rencontrés à l'atelier des solutions de résolution des problèmes, en concertation avec sa direction
- Transmettre, le cas échéant, les informations concernant les défauts récurrents constatés sur les produits, les retours clients aux fournisseurs/fabricants afin d'améliorer la qualité des produits et de renforcer la collaboration avec les partenaires



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectives commerce !](#)

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/128/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/128/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/128/offres>