

Technicien SAV (H/F)

Autres appellations

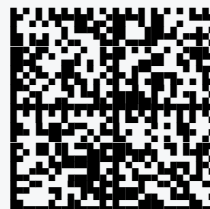
Employée du service après-vente (H/F),

Famille de métiers

Services techniques / réparations

Code ROME : H1101

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



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/365>

Description

Le technicien Service Après-Vente (H/F) intervient en magasin auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels dans le conseil et le service après-vente de matériels vendus en magasin.

Il accueille, renseigne et questionne les clients en identifiant leurs besoins, demandes, réclamations. Il conseille le client sur la bonne utilisation du matériel.

Il constate un dysfonctionnement ou une panne du matériel client, établit un pré-diagnostic pour déterminer l'intervention nécessaire. Il peut être amené à effectuer des dépannages simples. Dans les cas les plus complexes, il prend en charge la demande de SAV, réalise un devis en lien avec le fournisseur, enregistre le SAV dans le système d'information du service, prépare et envoie le matériel pour réparation.

Il participe au développement commercial du magasin, à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle en proposant des services complémentaires.

Missions principales

- Accueillir, renseigner et apporter des conseils techniques et d'usage auprès de la clientèle sur des matériels vendus en magasin.
- Assurer le pré-diagnostic, prise en charge et validation des demandes d'interventions techniques selon les procédures du magasin dans le domaine SAV.
- Préparer et transférer des matériels défectueux chez le fournisseur pour réparation ou dépannage.
- Réaliser une intervention simple de dépannage.
- Proposer et vendre des services ou produits complémentaires adaptés aux besoins des clients.
- Participer au suivi des délais d'intervention et aux dossiers SAV des clients.
- Contrôler la disponibilité des stocks de pièces détachées, consommables...
- Assurer le rangement, entretien et mise en valeur de l'espace SAV.
- Réaliser une veille et actualiser ses connaissances sur les matériels et leurs usages.
- Transmettre à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Activités et compétences



▼ Conseiller et vendre des services et produits complémentaires

- Actualiser ses connaissances, en s'appuyant sur les ressources du magasin, celles des fournisseurs, sur les spécifications techniques des produits
- Appréhender les produits (pièces de rechange, consommables...) et services complémentaires du SAV afin de répondre aux demandes des clients
- Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client
- Écouter et questionner le client pour identifier et répondre à ses besoins et ses demandes
- Effectuer, selon les procédures, les commandes ou réservations pour le client à partir des logiciels de gestion du service SAV
- Finaliser l'acte d'achat selon les procédures
- Proposer des articles additionnels et des services complémentaires adaptés
- Rechercher des disponibilités de produits sur les logiciels de gestion du service SAV
- Sélectionner et présenter les produits et services SAV les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients

▼ Gérer la relation client

- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Adopter une tenue et une posture professionnelle selon les standards de l'entreprise, du magasin
- Appliquer des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Assurer le rangement et veiller au maintien de l'attractivité et de la propreté du service SAV et du comptoir
- Gérer les appels/messages simultanés
- Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations selon les procédures
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant les procédures internes
- Réaliser la prise de contact par téléphone conformément à la pratique en vigueur dans le magasin

▼ Participer au suivi de ses activités

- Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance du service SAV et des objectifs fixés
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité
- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin

▼ Veiller à la bonne tenue de la surface d'accueil

- Apporter des conseils techniques lors de la remise du produit réparé ou dépanné au client en mobilisant ses connaissances sur les matériels
- Écouter et identifier les demandes, les besoins, les problématiques et les réclamations clients
- Effectuer des dépannages simples selon les limites de son champ d'intervention et s'assurer du bon fonctionnement du matériel
- Estimer les coûts et délais d'intervention en lien avec le fournisseur, établir et présenter un devis au client en vérifiant les conditions de garantie
- Participer, en lien avec le gestionnaire SAV, au suivi des interventions en relation avec les fournisseurs et tenir informé le client (délais...)

Participer, en lien avec le gestionnaire SAV, aux opérations de prise en charge et de suivi des SAV

Présenter une solution en fonction de la problématique (réparation...)

Réaliser un pré-diagnostic en s'appuyant sur les informations remontées par le client et sur la documentation technique

Valider avec le client les demandes de prise en charge d'interventions techniques



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectives commerce](https://www.perspectivescommerce.com) !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/365/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/365/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/365/offres>