



## DESCRIPTION

L'assistant administratif SAV gère le suivi en réparation d'une montre depuis son dépôt par le client final à sa réception par ce dernier après réparation. Il contrôle la validité de la garantie, établit un devis en fonction du diagnostic de l'horloger, coordonne les activités, s'assure du respect des délais annoncés... Et ce en tenant le client final informé de l'avancement de son dossier tout au long du processus. Rigoureux et organisé, il assure l'interface avec les autres services et veille au bon déroulement des opérations. Dans certaines entreprises, il prend aussi la charge de la commande de pièces manquantes nécessaires à la réparation, assure la réception des dites pièces et prépare un kit de réparation pour l'atelier.



### PROFIL D'EMPLOYEURS

- Groupe horloger intégré
- Centre SAV
- Marque horlogère indépendante



### RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes :** Horloger réparateur, responsable d'atelier SAV, responsable de service SAV, acheteurs, comptabilité, direction financière...
- **Externes :** Clients finaux, détaillants, fournisseurs...



### ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- L'assistant administratif travaille généralement au sein même du centre SAV, parfois dans un bureau
- Les conditions sont très différentes selon la taille de l'entreprise et son organisation
- Il travaille beaucoup sur écran, sa mobilité est plutôt réduite et il est fortement sollicité au cours de la journée (appels, emails, visiteurs...)
- Il travaille sous la contrainte de délais. Les horaires peuvent être contraignants



## ACTIVITES

### ➤ Activités principales

#### Gestion administrative des montres/pièces à réparer

- Assurer le suivi complet des dossiers et mise à jour des indicateurs (tableaux de bord...)
- Saisir, mettre en forme et classer des documents (rapports, courriers, comptes rendus)

#### Gestion de la relation client final

- Assurer le standard téléphonique, la gestion des messages, du courrier et de l'agenda
- Accueillir, informer et conseiller rapidement les clients finaux sur les délais et les tarifs

#### Gestion de l'interface avec les autres services

- Remonter des anomalies
- Rechercher de documents administratifs, constitution des dossiers de suivi des litiges

### > Activités complémentaires

#### Gestion de la relation avec les fournisseurs

- Réaliser les commandes d'outils ou de composants nécessaires à la réparation, puis suivre le bon déroulement du paiement des factures
- Suivre l'état des stocks

#### Réception des pièces pour procéder aux réparations

- Accueil des conducteurs et affrétés pour le transport des pièces
- Contrôle et pointage immédiat des documents restitués
- Numérisation, appairage des documents
- Préparation des kits de réparation



## &gt; SAVOIR

- Connaître l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, transporteurs, plateformes logistiques) et des relations contractuelles avec ces acteurs
- Connaître ses produits, ses clients potentiels, son environnement concurrentiel et son écosystème
- Connaître les profils, attentes et ressorts psychologiques des clients

## &gt; SAVOIR-ETRE

- Avoir le sens du service (accueil, proactivité dans le renseignement, réactivité aux demandes...)
- Etre proactif (dans la résolution des problèmes détectés, par rapport à des demandes des clients ou responsables hiérarchiques)
- Etre organisé et méthodique
- Etre observateur et attentif
- Savoir travailler en équipe

## &gt; SAVOIR-FAIRE

- Savoir piloter le suivi de commandes clients (réception, besoin de renouvellement / réapprovisionnement...)
- Maîtriser les systèmes d'information de la relation client - CRM
- Maîtriser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, logiciel de gestion spécifique, recherches sur le web)
- Etre pédagogue (pour expliquer des choix techniques ou autres)
- Savoir gérer son temps et son planning efficacement pour respecter les délais impartis
- Etre capable de faire du picking, de la préparation, de l'emballage et de l'expédition
- Parler plusieurs langues étrangères dont l'anglais

## &gt; QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Aimer le contact avec la clientèle

## &gt; EVOLUTIONS DU METIER

- Informatisation croissante des processus de l'entreprise
- Evolutions en matière de réglementation transport

## &gt; COMPETENCES CLES DE DEMAIN

- Connaissances de base en horlogerie et en électronique
- Maîtrise des logiciels ERP et de bureautique



## PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Le centre SAV confie parfois des tâches de diagnostic rapide à l'assistant administratif SAV, il est donc préférable qu'il s'intéresse aux produits horlogers
- Il faut être rigoureux et organisé



## FORMATIONS FREQUENTES

- BEP Vente action-marchande, BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers, Bac Pro Commerce
- Formations en secrétariat ou bureautique, BTS Assistant de gestion, DUT Gestion des entreprises...



## CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



## EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Assistant ADV
- Chargé de clientèle
- Responsable SAV



## AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME – M1607 : Secrétariat](#)
- [Code ROME – M1605 : Assistanat technique et administratif](#)
- [Code ROME – D1401 : Assistanat commercial](#)
- [Code ROME – M1203 : Comptabilité](#)



Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

## TEMOIGNAGE

« Dans l'horlogerie de luxe, le SAV est devenu l'un des premiers critères de choix pour les clients. Ils souhaitent une action rapide et une réponse adéquate à leurs besoins. Nous devons refléter l'excellence des marques que nous représentons. Mon efficacité dans la gestion des dossiers est donc un moteur de la fidélisation des clients : il faut leur donner des solutions rapides afin de limiter le temps de traitement et d'absence de leur montre. Je dois également être rigoureux : étant à l'interface avec l'horloger réparateur et le transporteur, une erreur peut retarder l'ensemble de la chaîne. C'est un travail exigeant mais valorisant. C'est une grande fierté que de travailler dans cette industrie de luxe. »

Marie,  
Assistante administratif SAV

