

RESPONSABLE SERVICE APRES-VENTE (SAV)

Responsable du SAV



57

LE METIER

DESCRIPTION

Le responsable de Service Après-Vente est en charge de la coordination de l'ensemble des opérations liées à la prise en charge d'une pièce d'horlogerie en SAV, aussi bien sur le plan technique qu'administratif.

Son rôle est de s'assurer que le client final est bien pris en charge et informé, alors que les opérations d'acheminement, de réparation et de renvoi sont exécutés dans les meilleures conditions de coûts, qualité, délai et de service.

Amené à animer un atelier et un centre d'appels, les composantes et les évolutions avec lesquelles il doit composer sont nombreuses. Le responsable SAV doit donc être un réel manager, rigoureux, organisé et polyvalent.



PROFIL D'EMPLOYEURS

- Centre SAV
- Groupe horloger intégré
- Marque horlogère indépendante



RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : Horlogers réparateurs, polisseurs, responsable d'atelier SAV, responsable de réception, assistant administration SAV, acheteurs, directeur commercial
- **Externes** : Clients finaux, fournisseurs, expéditeurs, détaillants



ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Il est souvent amené à animer un plateau de centre d'appels. Ce dernier peut-être situé à proximité d'un magasin, près du siège de l'entreprise ou encore dans une autre localisation.
- Un certain stress peut être induit du fait de la nature des tâches à gérer, c'est-à-dire répondre régulièrement des dysfonctionnements divers et des insatisfaction clients à apaiser.



ACTIVITES

> Activités principales

Gestion de la satisfaction des clients

- Piloter l'équipe d'assistance technique : assurer la priorisation de traitement, la montée en compétences des équipes sur les articles...
- Piloter l'équipe en charge du service client, de la réponse aux réclamations (erreur de livraison, article endommagé...), et intervenir en cas de litige
- Superviser les retours clients (expédition et réception)

Management de l'équipe du SAV

- Gérer la charge et le planning des assistants administration SAV et des horlogers réparateurs en s'appuyant éventuellement sur le chef d'atelier
- Participer au recrutement et à la gestion du personnel (formation, rémunération, promotion...)

> Activités complémentaires

Supervision des campagnes d'appels sortants (en creux de charge)

- Proposer des prolongations de garanties
- Mener des enquêtes de satisfaction client

Management de la qualité

- Piloter la démarche qualité (tests clients mystères...)
- Permettre l'amélioration du service en collaborant sur les projets d'intégration de systèmes d'information et des nouveaux canaux de communication

→ Dans certaines entreprises le responsable SAV est également responsable d'atelier SAV



> SAVOIR

- Connaître l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, transporteurs, plateformes logistiques) et des relations contractuelles avec ces acteurs
- Connaître les procédures de paiement et les règles de gestion et de contrôle à appliquer
- Connaître la réglementation transport

> SAVOIR-ETRE

- Etre force de proposition (initiatives, solutions...)
- Etre observateur et attentif
- Etre organisé et méthodique

> SAVOIR-FAIRE

- Savoir organiser le travail de son équipe en gérant les aléas d'activité
- Savoir mesurer la satisfaction client (sur les produits, les services associés...)
- Savoir évaluer des options / opportunités et prendre des décisions opérationnelles ou stratégiques
- Savoir gérer un portefeuille de fournisseurs
- Maîtriser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, logiciel de gestion spécifique, recherches sur le web)
- Etre capable d'animer une équipe (commerciale ou autre)
- Parler l'anglais et éventuellement une ou plusieurs autres langues étrangères
- Maîtriser les procédures, les outils et les techniques de réparation horlogère

> QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Aimer le contact avec la clientèle
- Aimer le secteur du luxe et de l'horlogerie, se tenir informé et analyser les tendances marché, produits...

> EVOLUTIONS DU METIER

- Besoin accru de productivité du fait de volumes croissants

> COMPETENCES CLES DE DEMAIN

- Management d'équipe (organisation des tâches, suivi...)
- Maîtrise des logiciels ERP et de bureautique



PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Ce métier s'obtient souvent après une première expérience en tant qu'horloger et de responsable d'atelier SAV
- Les responsables du SAV peut aussi avoir une formation en management avec un grande culture générale horlogère



FORMATIONS FREQUENTES

- BTS en Management des Unités Commerciales, Négociation Relation Client ou Après-vente
- Formations d'horloger
- Formation supérieure en management



CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Directeur commercial
- Directeur de filiale de distribution



AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME – I1402 : Réparation de biens électrodomestiques](#)
- [ONISEP : Responsable du service après-vente](#)

Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

TEMOIGNAGE

« A l'origine, j'ai fait une école de commerce, une école de management dirait-on sûrement aujourd'hui, à Dijon. Quand s'est posée à moi la question de mon intégration au marché du travail, j'ai assez rapidement envisagé le luxe car ce secteur m'attirait. J'ai alors découvert le rôle joué par la Franche-Comté dans l'horlogerie. J'ai postulé et j'ai intégré l'une de ces maisons. Si au niveau des compétences à mettre en œuvre ma formation constituait une bonne préparation, j'ai dû franchir un cap sur la culture horlogère, sur les codes du luxe, que j'appréhendais en fait de très loin. Aujourd'hui, je gère mon centre SAV qui est un centre de profit, une petite entreprise dans l'entreprise. C'est complexe et très prenant. »

Françoise,
Responsable SAV

