

RESPONSABLE D'ATELIER SERVICE APRES-VENTE (SAV)

Chef d'atelier SAV



55

LE METIER

DESCRIPTION

La qualité, la réactivité et la fiabilité du Service Après-Vente sont devenus un critère d'achat déterminant pour les clients de l'horlogerie. Cette activité a donc une importance stratégique pour les marques.

Le responsable d'atelier SAV supervise l'équipe technique d'horlogers réparateurs et de polisseurs de son atelier. Il doit s'assurer que le service de son atelier répond bien au degré d'excellence revendiqué par la marque horlogère.

Son objectif est donc de coordonner les actions de son équipe pour réparer avec un haut niveau de service les montres ou autres articles d'horlogerie gérés par son entreprise. Il doit, qui plus est, le faire dans les meilleures conditions de coûts tout en respectant des contraintes de délais fortes.



PROFIL D'EMPLOYEURS

- Centre SAV
- Groupe horloger intégré
- Marque horlogère indépendante



RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : Horlogers réparateurs, polisseurs, responsable SAV, acheteur, chargé de réception-expédition, assistant administration SAV, directeur ressources humaines, comptabilité
- **Externes** : fournisseurs, expéditeurs



ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le Responsable d'atelier SAV est en atelier et il utilise les mêmes outils qu'un horloger réparateur
- Mais puisqu'il fait l'interface avec la comptabilité ou la relation client, une part de son activité se fait également en bureau



ACTIVITES

> Activités principales

Management de l'équipe d'experts techniques

- Participer au recrutement des nouveaux horlogers en collaboration avec le Directeur des ressources humaines
- Former les nouveaux arrivants aux produits de la marque et aux règles de sécurité, de propreté et aux procédures qualité de l'atelier
- Optimiser et répartir les tâches entre les différents membres de l'atelier

Optimisation de la productivité de l'atelier

- Fixer et faire appliquer les objectifs qualité et de productivité
- Gérer les stocks, les entrées de matières premières, la sortie de produits réparés
- Assurer une assistance technique auprès de son équipe et contrôler la qualité de la réparation

> Activités complémentaires

Contrôle du fonctionnement de l'atelier

- Améliorer la gestion de l'atelier en optimisant les flux et les circuits de production, pour réduire les délais et les coûts
- Gérer les réclamations clients et intégrer les remarques pour faire progresser le service

Montée en compétences des horlogers

- Proposer des formations adaptées aux compétences de chacun et aux évolutions des techniques
- Normaliser les gestes métiers pour augmenter l'efficacité de l'atelier

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



> SAVOIR

- Connaître les profils, attentes et ressorts psychologiques des clients
- Connaître ses produits, ses clients potentiels, son environnement concurrentiel et son écosystème
- Connaître les différents niveaux de complications en horlogerie

> SAVOIR-ETRE

- Savoir travailler en équipe
- Etre minutieux
- Etre observateur et attentif
- Etre organisé et méthodique

> SAVOIR-FAIRE

- Savoir superviser la gestion d'un atelier (surveillance...)
- Maîtriser les procédures, les outils et les techniques de réparation horlogère
- Etre capable d'animer une équipe (commerciale ou autre)
- Etre capable de former son équipe ou d'autres collaborateurs
- Etre pédagogue (pour expliquer des choix techniques ou autres)
- Savoir diagnostiquer efficacement l'état des marchandises
- Etre capable d'expertiser l'objet horloger pour déterminer son âge, sa marque, son origine et vérifier son authenticité
- Savoir s'informer sur des caractéristiques techniques auprès d'un fournisseur de mouvements / élément d'habillage, etc.
- Parler l'anglais et éventuellement une ou plusieurs autres langues étrangères

> QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Avoir le sens du détail et être persévérant
- 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 poste s'obtient généralement après plusieurs années d'expérience en tant qu'horloger réparateur



FORMATIONS FREQUENTES

- Bac professionnel, CAP ou Brevet Professionnel ou Brevet des Métiers d'Arts spécialisé en horlogerie, en micromécanique, ou en microtechniques
- Titre professionnel Horloger Réparateur
- Bac +2 : BTS ou Diplôme des Métiers d'Arts Horlogerie sont conseillés pour exercer dans la haute horlogerie



CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Responsable de SAV



AUTRES REFERENTIELS

- [Fiche ROME - H2502 : Management et ingénierie de production](#)



Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

TEMOIGNAGE

« Après une longue expérience en tant que technicienne horlogère puis horlogère-réparatrice, j'ai accédé au poste de responsable d'atelier. J'aime cette fonction qui allie à la fois le management d'équipe et l'appel à mon expertise technique, j'y suis très attachée. Les cadences sont élevées et les gammes s'élargissent, cela demande donc des compétences techniques accrues à mes équipes et de mon côté je dois assurer cette montée en compétence. De plus j'ai la responsabilité du résultat : de la tenue des délais et de la qualité de nos interventions. Cet aspect était nouveau pour moi au début, c'est du « management », j'ai dû m'y former petit à petit et cela ajoute une forte touche d'humain à mon poste, c'est passionnant. »

Véronique,
Responsable d'atelier SAV

