

Assistant administratif SAV (F/H)

Description synthétique

L'assistant administratif SAV gère le suivi en réparation d'un produit depuis son dépôt par le client final jusqu'à sa réception par ce dernier après réparation.

Il contrôle la validité de la garantie, établit un devis en fonction du diagnostic des équipes techniques, et ce en restant en lien étroit avec le service client pour communiquer sur l'avancement du dossier tout au long du processus de remise en état du produit déposé.

Missions principales

Assurer le suivi complet des dossiers et mettre à jour des indicateurs (tableaux de bord...).

Saisir, mettre en forme et classer des documents (rapports, devis, courriers, comptes rendus).

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.

Remonter des anomalies.

Rechercher des documents administratifs, constituer des dossiers de suivi des litiges.

Compétences requises

Savoir piloter le suivi de commandes clients.

Maîtriser les systèmes d'informations de la relation client – CRM.

Maîtriser les outils de bureautiques (traitement de texte, tableur, logiciel de gestion spécifique, recherches sur le web).

Savoir gérer son temps et son planning efficacement pour respecter les délais sur lesquels un engagement a été pris à l'égard du client.

Être capable de faire du picking, de la préparation, de l'emballage et de l'expédition.

Famille d'emplois/autres appellations

...