

Responsable du service après-vente

À la tête d'une équipe de techniciens, le ou la responsable du service après-vente est chargé(e) de recevoir les réclamations des clients, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation.

- **Synonyme(s) :** support technique
- **Métiers associés :** support technique en électronique, support technique (télécoms)
- **Domaines professionnels :** Commerce, Fonction production...
- **Centres d'intérêt :** organiser, gérer, réparer...

Métier accessible après un bac STI-GE
(Sciences et Technologies Industrielles spécialité Génie Electronique)
Métier accessible après un bac S-SI
(Scientifique option Sciences de l'Ingénieur)

Nature du travail

Satisfaire et fidéliser le client

Vous avez acheté un téléviseur il y a quelques semaines... et il tombe en panne. Votre premier réflexe : appeler le service après-vente du magasin qui vous l'a vendu ! Vous exigez alors qu'un technicien se déplace chez vous, ou vous déposez directement l'appareil au service concerné : le SAV, service après-vente. Il a été mis en place afin d'assurer aux clients un suivi technique et commercial en cas de problème lors de l'installation ou de panne.

Chargé de gérer une équipe de techniciens, le responsable de ce service n'a donc qu'un objectif : satisfaire la clientèle. Il organise la réception des appels des clients et planifie sur le terrain les interventions des techniciens SAV, ou bien réceptionne l'appareil directement au magasin. La gestion des stocks de pièces de rechange et l'approvisionnement font partie de ses missions. Il participe au recrutement de ses collaborateurs et au suivi de leur carrière (rémunération, plan de formation...).

Au magasin, le responsable anime l'équipe chargée de l'accueil et de la réalisation du contrat après-vente. Il définit le planning de travail de l'atelier, intervient dans le choix des équipements, assure le suivi des garanties. Régulièrement, il organise des réunions pour harmoniser les activités du personnel d'accueil et des techniciens. La gestion des absences et l'information sur les résultats du service font également partie de ses attributions.

En cas de litige, c'est à lui d'intervenir afin de proposer une solution satisfaisante au client. Sa mission consiste également à informer le fabricant des réclamations des usagers. En signalant les problèmes techniques rencontrés sur les produits, il participe aux améliorations qui seront décidées. Dans cette perspective, il veille à ce que soient répertoriés le nombre d'appareils déposés chaque jour dans le service, la nature des pannes détectées et les délais moyens de réparation. L'assurance qualité est d'ailleurs de plus en plus présente dans la mission du responsable de service après-vente. Il doit non seulement veiller au bon fonctionnement des produits et équipements installés, mais aussi en améliorer les performances.

Enfin, il contrôle les factures et les paiements, et participe au développement commercial de l'après-vente : analyse de la concurrence, mise en oeuvre d'actions marketing, prospection de clientèle...

Conditions de travail

Une grande autonomie

Le ou la responsable SAV peut travailler chez un fabricant de machines-outils ou bien dans une grande surface spécialisée (télé, hi-fi, vidéo par exemple). Dans les magasins peu hiérarchisés, il est en relation directe avec le directeur de magasin ou le directeur régional. Dans d'autres cas, il peut dépendre d'un directeur adjoint, personne intermédiaire entre le dirigeant du magasin et lui-même.

L'activité se partage entre des heures de présence au bureau et des déplacements sur les sites, lors d'interventions. Ce n'est donc pas un métier sédentaire. De nombreux responsables disposent d'ailleurs d'une voiture de fonction. En revanche, c'est un travail qui implique de nombreux contacts humains. Lorsque le responsable du service après-vente est employé dans une grande surface spécialisée en équipements électroménagers ou hi-fi, son équipe compte souvent entre vingt et trente personnes, et les relations avec les techniciens pour veiller au respect des délais de réparation sont quotidiennes.

Enfin, les horaires de travail peuvent être irréguliers (selon l'importance des dépannages à effectuer et le personnel disponible dans l'équipe), et, dans les grandes surfaces, le service après-vente est ouvert le samedi.

Vie professionnelle

Dans les grandes surfaces

Les postes de responsable se situent principalement dans les services après-vente des grandes surfaces commerciales ou spécialisées dans le matériel électronique grand public (audio, vidéo et multimédia, électroménager). Après une forte progression des embauches ces dernières années, le recrutement s'effectue à un rythme moins soutenu. Les réseaux spécialisés de la grande distribution (quelques enseignes sont très connues...) recrutent pour renforcer leurs équipes, qui comptent parfois plus de trente personnes. Il existe également, dans une moindre mesure, des débouchés dans les entreprises de maintenance indépendantes, au service des commerçants qui n'ont pas de service dépannage.

Ce poste à responsabilité est rarement confié à un débutant : les employeurs exigent généralement plusieurs années d'expérience dans une fonction similaire. Ces postes sont donc occupés, en majorité, par d'anciens techniciens SAV. Dans un hypermarché, le responsable SAV fait partie des cadres moyens.

Rémunération

Les salaires varient naturellement en fonction de l'expérience, du nombre de personnes encadrées et de la technicité des produits. Un responsable SAV débutant à ce poste gagne **1 400** à 1 500 euros brut par mois. Le salaire d'un professionnel expérimenté peut atteindre 2 500 euros, auxquels s'ajoutent des primes.

Compétences

Organisé et réactif

Le chef d'orchestre de cette activité doit faire preuve d'une excellente organisation, être réactif, savoir dialoguer avec ses collaborateurs et les encadrer.

Ses mots d'ordre : l'efficacité, la rapidité, la rigueur ! Manager, donc, mais aussi commerçant, le responsable SAV a le goût des contacts et porte un intérêt aux produits techniques. Il possède les connaissances en mécanique, en électricité et parfois dans d'autres domaines très pointus, selon l'entreprise qui l'emploie. Par ailleurs, la pratique de l'anglais devient un atout, la majorité des notices techniques étant rédigées en anglais.

De bac à bac + 4 :

Plusieurs bacs pros permettent d'acquérir une formation de base, à compléter par quelques années d'expérience et une formation en techniques de gestion :

- Bac pro Systèmes électroniques numériques
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option bateaux de plaisance
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option motocycles
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option véhicules industriels
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option voitures particulières
- Bac pro maintenance des matériels
- Bac pro Micro informatique et réseaux : installation et maintenance
- Bac pro Technicien de maintenance des systèmes énergétiques et climatiques
- **BTS Systèmes électroniques**
- **BTS Electrotechnique**
- **BTS Maintenance après-vente automobile option véhicules industriels**
- **BTS Maintenance après-vente automobile option véhicules particuliers**
- BTS Maintenance et après-vente des engins de travaux publics et de manutention
- **BTS Maintenance et exploitation des matériels aéronautiques**
- **BTS Maintenance industrielle**
- BTS Agroéquipement
- **BTS Technico-commercial**
- BTSA technico-commercial
- Licences professionnelles (bac + 3) dans le domaine du commerce proposant une spécialisation technico-commerciale ou en maintenance
- Diplômes (bac + 4) des écoles du réseau ESDC (écoles supérieures de double compétence)

Des formations menant au métier :

- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option bateaux de plaisance
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option motocycles
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option véhicules industriels
- Bac pro Maintenance de véhicules automobiles option voitures particulières
- Bac pro Micro informatique et réseaux : installation et maintenance
- Bac pro Systèmes électroniques numériques
- Bac pro Technicien de maintenance des systèmes énergétiques et climatiques
- BTS Agroéquipement
- **BTS Electrotechnique**
- **BTS Maintenance après-vente automobile option véhicules industriels**
- **BTS Maintenance après-vente automobile option véhicules particuliers**
- BTS Maintenance et après-vente des engins de travaux publics et de manutention
- **BTS Maintenance et exploitation des matériels aéronautiques**
- **BTS Maintenance industrielle**
- **BTS Systèmes électroniques**
- **BTS Technico-commercial**
- Licence pro Economie gestion commerce, commerce et vente appliqués à l'industrie spécialité formation de technico-commerciaux