Responsable service après-vente (H/F)

ATELIER/SAV
SERVICE APRÈS-VENTE/SERVICE TECHNIQUE

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Le responsable service après-vente assure l'organisation et la coordination de l'ensemble des opérations liées au service après-vente de l'enseigne.

Il est garant de la préservation de la satisfaction client en veillant à la prise en charge et une information optimale du client.

Il définit des procédures standardisées pour le SAV, alignées sur la politique de l'entreprise en matière de service après-vente afin de garantir une approche cohérente et de qualité à travers la chaîne de magasins.

Le responsable SAV est chargé de traiter les litiges complexes en mettant en œuvre des solutions adaptées pour résoudre les problèmes.

Il analyse les résultats et indicateurs de performance du SAV, identifie et met en œuvre des actions correctives ou d'amélioration pour optimiser la qualité de service.

Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs (technicien SAV, assistant SAV, le cas échéant responsable d'atelier) qu'il encadre et anime.

CONDITIONS D'EXERCICE

Il exerce ses fonctions **au sein de la chaîne de magasins de bijouterie-horlogerie.**

Dans certaines entreprises, le responsable SAV est **également le responsable d'atelier**.

ACCÈS À L'EMPLOI

L'emploi est généralement accessible après avoir acquis une **première expérience en tant qu'horloger ou bijoutier et responsable d'atelier SAV** avec une formation renforcée dans le management d'équipe.

Formations possibles
(liste non exhaustive)

- **Titre à finalité professionnelle** - Manager opérationnel de business unit (niveau 6)
- **BTS** - Management commercial opérationnel (niveau 5)
- **Titre à finalité professionnelle** - Bijoutier joaillier (niveau 5)

AUTRES APPELLATIONS

- Responsable SAV

MISSIONS PRINCIPALES

- **Organiser, coordonner toutes les opérations associées à la gestion des biens** des clients en service après-vente.
- **Définir des procédures standardisées** pour le SAV alignées sur la politique de l'entreprise en matière de Service Après-Vente.
- **Assurer le traitement des litiges complexes.**
- **Analyser la performance du SAV** (satisfaction de la clientèle, délais des interventions...) et identifier des opportunités d'amélioration.
- **Manager, gérer et accompagner** l'équipe du SAV.

RELATIONS FONCTIONNELLES

EN INTERNE : Selon les typologies d'organisation, le responsable SAV intervient sous la direction générale, direction des opérations ou de la qualité... Il est en relation avec les membres de son équipe et le cas échéant avec le responsable d'atelier.

EN EXTERNE : Il est en relation avec les fournisseurs/fabricants et le cas échéant avec les sous-traitants (SAV). Il peut être en relation directe avec la clientèle en cas de litiges complexes.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Selon les typologies d'organisation, avec l'expérience et une formation complémentaire, le responsable SAV peut évoluer vers des postes de direction : Directeur des opérations, de la qualité, de la relation client... Cela implique souvent une évolution vers des responsabilités plus stratégiques et une gestion à un niveau plus élevé.

Responsable service après-vente (H/F)

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Organiser et gérer le SAV

- **Appréhender et appliquer la politique de l'entreprise** en matière de service après-vente.
- **Fixer les objectifs avec sa direction** et les axes prioritaires.
- **Déterminer un plan d'action**, les moyens et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- **Établir/actualiser et déployer les procédures** et les protocoles pour assurer les opérations de service après-vente de l'enseigne.
- **Contrôler et évaluer la conformité des pratiques** au regard des procédures et protocoles définis.
- **Assurer le suivi (informatique) des flux physiques** des produits entrants et sortant du SAV.
- **Identifier les écarts et les axes d'améliorations/actions correctives** dans l'organisation et la gestion du SAV.
- **Assurer la liaison avec l'atelier**, assurer un suivi régulier des opérations en cours et identifier les éventuelles difficultés.
- **Identifier**, en cas de difficultés techniques ou de défis rencontrés à l'atelier **des solutions de résolution des problèmes**, en concertation avec sa direction.
- **Transmettre**, le cas échéant, **les informations concernant les défauts récurrents constatés sur les produits,** les retours clients aux fournisseurs/fabricants afin d'améliorer la qualité des produits et de renforcer la collaboration avec les partenaires.

Assurer le suivi de la performance du SAV

- **Recueillir les informations sur l'activité**, les résultats, les indicateurs de satisfaction client
- **Analyser les tableaux de bord et les indicateurs de performance** du service
- **Identifier les écarts et les opportunités d'amélioration** pour optimiser la qualité de service : coût, délai, satisfaction client…
- **Mettre en place les actions d'amélioration** et évaluer les résultats obtenus.
- **Rendre compte à sa direction** des performances du service.

Manager l'équipe

- Communiquer et informer sur les orientations et les **objectifs commerciaux du SAV.**
- **Définir les objectifs individuels et collectifs** et veiller à leur atteinte.
- **Animer, motiver et encourager** les initiatives.
- **Anticiper et gérer les difficultés**, les conflits, veiller au bon climat social au sein du SAV.
- **Veiller au respect du règlement intérieur** et des **règles de sécurité** des biens et des personnes en vigueur.
- **Établir les plannings de l'équipe** dans le respect de la règlementation du droit du travail.

Contribuer au développement des compétences de l'équipe

- **Effectuer les entretiens d'évaluation** et professionnels.
- **S'appuyer sur le plan de gestion des ressources humaines** et de développement des compétences de l'équipe (recrutements, formations, suivi et évolutions des personnes, plans de rémunération…).
- **Recruter et mettre en place l'intégration** d'un nouveau collaborateur.
- **Accompagner les équipes dans la gestion du changement** et les évolutions d'organisation.
- **Accompagner et former l'équipe** pour développer les compétences et améliorer les performances dans les activités assignées.

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- **ESPRIT D'ÉQUIPE :** collaborer, agir en servant les intérêts communs et avoir du respect pour le travail de chacun.
- **SENS DU RELATIONNEL :** capacité à nouer des relations et à les entretenir.
- **SENS DE LA PERFORMANCE ET DU RÉSULTAT :** chercher à atteindre avec persévérance et dans une échéance définie les objectifs fixés en prenant en compte l'équilibre entre les coûts et les bénéfices. Rechercher en permanence une performance optimale.
- **RIGUEUR, ORGANISATION :** définir et/ou appliquer des méthodes précises et adaptées dans le but d'atteindre ses objectifs avec justesse et précision, en veillant constamment à minimiser les erreurs. Fixer ses priorités, planifier les actions et suivre méthodiquement leur avancement en coordonnant les activités et les ressources de la meilleure manière.
- **CAPACITÉ À EXPLIQUER :** partager et expliciter ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée et cohérente pour permettre à d'autres de les comprendre et/ou de les mettre en pratique.
- **ÉCOUTE, EMPATHIE :** se rendre disponible pour comprendre sans a priori ce que ses interlocuteurs pensent et ressentent. Favoriser l'expression de son interlocuteur pour réagir d'une façon adaptée.
- **RÉACTIVITÉ ET PRISE DE DÉCISION :** capacité à agir en mettant en place et/ou en exploitant rapidement les ressources disponibles pour faire face à une situation donnée, faire des choix clairs au moment opportun.
- **AUTONOMIE, PRISE D'INITIATIVE :** procéder de manière indépendante et proactive en mettant en œuvre des processus de travail, de recherche d'information, d'idées et de solutions sans en attendre systématiquement la demande.
- **CAPACITÉ D'ANALYSE ET DE SYNTHÈSE :** identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner de façon critique ; présenter les informations clés, émettre un avis en structurant et en résumant l'ensemble des éléments utiles.