Technicien service après-vente (H/F)

ATELIER/SAV
SERVICE APRÈS-VENTE/SERVICE TECHNIQUE

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Le technicien service après-vente assure la gestion des demandes de SAV (réparations, ajustements de bijoux…). Il assure également la liaison avec les ateliers de réparations pour garantir un traitement efficace et rapide des interventions.

Il gère les dossiers de demande de SAV selon les procédures internes, analyse les produits déposés pour effectuer un diagnostic et les orienter vers les ateliers appropriés.

Il fait l'interface avec les ateliers de réparations, gère les priorités et maintient un lien constant avec le ou les responsables des ateliers afin d'assurer une coordination optimale des travaux. Le technicien SAV contrôle également la qualité des pièces après réparation, et s'assure de la livraison des pièces réparées en boutique ou directement au client.

Il veille également à ce que le service après-vente soit correctement pris en charge et que chaque demande soit traitée dans les meilleurs délais, avec un souci constant de qualité et de satisfaction client.

CONDITIONS D'EXERCICE

Il exerce ses fonctions au sein du service après-vente des magasins ou enseignes de bijouterie-horlogerie.

ACCÈS À L'EMPLOI

L'emploi est généralement accessible après avoir acquis une expérience professionnelle dans un atelier de réparation en tant qu'horloger ou bijoutier.

Un diplôme dans le domaine de la bijouterie-horlogerie, constitue également un avantage.

Formations possibles
(liste non exhaustive)

- **CAP** – Horlogerie (niveau 3)
- **BMA** - Art du bijou et du joyau (niveau 4)
- **BMA** – Horlogerie (niveau 4)
- **Titre professionnel** – Horloger (niveau 4)
- **Titre à finalité professionnelle** - Bijoutier joaillier (niveau 5)
- **DMA** - Art du bijou et du joyau (niveau 5)
- **DMA** – Horlogerie (niveau 5)

MISSIONS PRINCIPALES

- **Vérifier et suivre les dossiers de demande de SAV** selon les procédures internes.
- **Analyser et faire un diagnostic du produit déposé** pour l'orienter vers l'atelier approprié.
- **Assurer l'interface avec les ateliers de réparations** et les magasins.
- **Contrôler la qualité des pièces après réparation** et assurer le suivi des livraisons des pièces réparées en boutique ou chez le client.
- **Participer à l'analyse de la performance du SAV** (satisfaction de la clientèle, délais des interventions…) et identifier des opportunités d'amélioration.

RELATIONS FONCTIONNELLES

- **EN INTERNE :** Le technicien SAV intervient sous la responsabilité du responsable SAV. Il est en relation avec les membres de l'équipe (technicien et assistant SAV) et avec le responsable d'atelier pour le suivi des interventions techniques. Il est en relation avec les équipes de magasins.
- **EN EXTERNE :** Il peut être en relation avec les fournisseurs/fabricants et le cas échéant avec les sous-traitants (SAV).

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Avec l'expérience et une formation complémentaire (management), le technicien SAV peut évoluer vers les fonctions de responsable SAV ou responsable d'atelier.

Technicien service après-vente (H/F)

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Gérer les demandes de SAV

- **Appréhender et appliquer les procédures de l'entreprise** en matière de traitement et de gestion des demandes de service après-vente.
- **Réaliser un diagnostic en examinant l'article** et en s'appuyant sur les informations remontées par le client, afin d'identifier précisément les problèmes potentiels des produits déposés pour réparation ou ajustement.
- **Assurer que les demandes respectent les politiques de garantie** et les critères de prise en charge par le SAV.
- **Estimer les coûts et délais d'intervention** en lien avec l'atelier et établir (ou faire établir) un devis à destination du client en vérifiant les conditions de garantie du bijou ou de la montre.
- **Assurer le suivi administratif des dossiers** (délais, devis, relances ateliers et clients via les équipes de magasins, suivi des livraisons en magasin /chez le client).

Assurer l'interface avec les ateliers

- **Transmettre aux ateliers les demandes de SAV** et toutes les informations pertinentes pour une compréhension complète des besoins.
- **Organiser et planifier avec les ateliers** les interventions en fonction des priorités établies et des délais impartis.
- **Suivre l'avancement de chaque demande de SAV** depuis la réception initiale jusqu'à la finalisation de la réparation et s'assurer que les délais de traitement sont respectés.
- **Collaborer étroitement avec les responsables d'atelier** pour identifier les éventuels retards ou problèmes rencontrés.
- **Gérer les attentes des clients** en fournissant aux équipes de magasins des informations précises sur les délais et les étapes du processus de réparation.
- **Contrôler les pièces réparées** pour vérifier la qualité des réparations et de finitions requises en détectant les défauts éventuels.

Participer au suivi de la performance du SAV

- **Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance du service SAV** et des objectifs fixés.
- **Rendre compte au responsable SAV** des performances du service en renseignant les supports de suivi de l'activité.
- **Proposer des axes d'amélioration** de l'efficacité opérationnelle du SAV.
- **Collaborer avec les équipes concernées pour mettre en œuvre les actions d'amélioration** et suivre leur impact sur les performances globales.

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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **GESTION DES ÉMOTIONS ET PRISE DE RECUL :** maîtriser ses réactions et agir avec lucidité. Chercher à comprendre et à analyser dans une démarche d'amélioration continue.