RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Responsable du service après-vente

Quand un client ou une cliente appelle pour une chaîne hi-fi ou un aspirateur en panne, le ou la responsable SAV (service après-vente) s'assure que les réparations soient effectuées dans un délai raisonnable. En un mot, il ou elle veille au bon fonctionnement du SAV.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1916 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Responsable sav

Secteur professionnel : Commerce et distribution

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime organiser, planifier



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Animer une équipe

Le ou la responsable SAV (service après-vente) encadre l'équipe chargée de l'accueil de la clientèle et de la réalisation du contrat après-vente (techniciens ou techniciennes, agents ou agentes d'accueil, personnel administratif). Il ou elle élabore le planning, gère les absences, et organise régulièrement des réunions avec les chargés ou chargées d'accueil et les techniciens ou techniciennes de maintenance pour améliorer le service. Il ou elle participe au recrutement et à la formation du personnel et suit leur carrière (rémunérations, promotions).

Améliorer la qualité

Il ou elle intervient dans le choix du matériel de dépannage et se porte garant de la qualité des interventions de ses collaborateurs ou collaboratrices. Son objectif : réduire les délais de réparation. Il ou elle signale aux fabricants les problèmes techniques rencontrés sur les produits et leur transmet les réclamations des utilisateurs ou utilisatrices.

Satisfaire la clientèle

En cas de litige avec un client ou une cliente, il ou elle se retrouve en première ligne. Il ou elle écoute avec attention les doléances, évalue les responsabilités et propose une solution adaptée. Pour les grosses pannes, il ou elle n'hésite pas à se déplacer chez le client ou la cliente pour prêter main-forte à ses techniciens ou techniciennes.

Compétences requises

Sens de l'écoute

Le ou la responsable du SAV (service après-vente) comprend les difficultés rencontrées par ses collaborateurs ou collaboratrices et propose son aide quand la situation l'exige. Face au mécontentement d'un client ou d'une cliente, il ou elle sait trouver les mots qui apaisent et surtout la solution concrète qui va lui redonner le sourire.

Organisation rigoureuse

Il ou elle gère son service avec rigueur et méthode. Répartition des charges de travail et des astreintes, gestion des stocks, contrôle des factures, rien ne lui échappe. Dans un souci permanent d'améliorer l'efficacité de son service, il ou elle réfléchit à différentes solutions permettant d'aller dans ce sens.

Curiosité

Avec un solide bagage technique en électronique, électrotechnique, mécanique, etc. Il ou elle se tient au courant de l'évolution des produits dans son domaine, des nouveautés qui sortent sur le marché. Il ou elle s'intéresse à l'offre de la concurrence à un niveau national comme international.

Où l'exercer ?

Dans les grandes surfaces

On le ou la rencontre principalement dans les SAV (services après-vente) des grandes surfaces ou des réseaux spécialisés dans la distribution de matériel électronique grand public (audio, vidéo, multimédia, électroménager). Quelques enseignes ont fait de la qualité de leur SAV un argument de poids pour attirer et fidéliser une clientèle.

Dans les sociétés de maintenance

Le ou la responsable SAV peut également trouver sa place au sein d'une entreprise de maintenance. Indépendante, cette dernière travaille pour un certain nombre de magasins ne disposant pas de leur propre service de dépannage. Il lui arrive enfin d'exercer ses talents en amont de la chaîne, autrement dit chez une entreprise fabricant des machines-outils ou une autre construisant des biens d'équipement.

Sur le terrain

Son temps de travail se partage entre des heures de présence au bureau, de fréquentes visites à l'atelier de réparation et des déplacements sur site pour les grosses interventions. Ce n'est donc pas un métier sédentaire. De nombreux responsables disposent d'ailleurs d'une voiture de fonction.

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer un bac pro maintenance, électronique ou informatique

Après le bac

2 ans pour obtenir un BTS électrotechnique, aéronautique, maintenance des matériels de construction et de manutention, techniques et services en matériels agricoles, conseil et commercialisation de solutions techniques ; 3 ans pour un BUT techniques de commercialisation, une licence pro technico-commercial ou organisation, management des services de l'automobile

bac ou équivalent

→ Bac pro cybersécurité, informatique et réseaux, électronique

→ Bac pro maintenance des matériels option A matériels agricoles

→ Bac pro maintenance des matériels option B matériels de construction et de manutention

→ Bac pro maintenance des matériels option C matériels d'espaces verts

→ Bac pro maintenance des véhicules option motocycles

→ Bac pro maintenance des véhicules option véhicules de transport routier

→ Bac pro maintenance des véhicules option véhicules légers

→ Bac pro maintenance et efficacité énergétique

→ Bac pro maintenance nautique

bac + 2

→ BTS aéronautique

→ BTS conseil et commercialisation de solutions techniques

→ BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option B électronique et réseaux

→ BTS électrotechnique

→ BTS maintenance des matériels de construction et de manutention

→ BTS maintenance des systèmes option A systèmes de production

→ BTS maintenance des véhicules option motocycles

→ BTS maintenance des véhicules option véhicules de transport routier

→ BTS maintenance des véhicules option véhicules légers

→ BTS techniques et services en matériels agricoles

→ Technicien expert après-vente automobile

→ Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels

bac + 3

→ Licence pro mention organisation, management des services de l'automobile

→ Licence pro mention technico-commercial

Emploi et secteur

Une évolution progressive

Ce poste à responsabilités est rarement confié à une personne débutante. On y accède généralement après plusieurs années d'expérience comme technicien ou technicienne SAV (service après-vente). Les responsables encadrent des équipes de plus en plus importantes, puisque les embauches de techniciens ou de techniciennes augmentent. Aujourd'hui, le SAV d'un grand magasin peut compter plus de 30 personnes salariées.

Le boom du e-commerce

Le développement du e-commerce (commerce électronique) contribue à renforcer le rôle du ou de la responsable SAV. Aider le client ou la cliente à installer un matériel à son domicile, guider ses premiers pas, voler à son secours en cas de problème... autant de services qui rassurent ceux ou celles qui hésitent encore à acheter sur Internet.

Secteur

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

Commerce et distribution

Salaire du débutant *

À partir de 1916 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

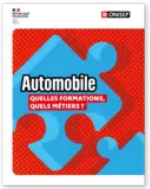
Librairie



PARCOURS

Les métiers du commerce, du marketing et de la publicité

Paru le 14/10/2021
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



QUELLES FORMATIONS, QUELS MÉTIERS ?

Automobile

Paru le 20/07/2026
Broché • 14,00 €
PDF • 9,00 €

Centres d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Vendeur de matériel médical, paramédical
- Responsable e-commerce
- Vendeur en micro-informatique et multimédia
- Vendeur en animalerie
- Ingénieur technico-commercial