



Responsable du service après-vente

Quand un client appelle pour une chaîne hi-fi ou un aspirateur en panne, le responsable SAV (service après-vente) s'assure que les réparations sont effectuées dans un délai raisonnable. En un mot, il 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'aime organiser, gérer, Je veux travailler dans le commerce



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Animer une équipe

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

Améliorer la qualité

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

Satisfaire le client

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

Compétences requises

Sens de l'écoute

Le responsable du SAV (service après-vente) comprend les difficultés rencontrées par ses collaborateurs et propose son aide quand la situation l'exige. Quand un client est mécontent, il trouve les mots qui apaisent et surtout la solution concrète qui va lui redonner le sourire.

Organisation rigoureuse

Rigoureux et méthodique, il sait gérer son service. Répartition des charges de travail et des astreintes, gestion des stocks, contrôle des factures... rien ne lui échappe. Soucieux

d'améliorer l'efficacité de son service, il réfléchit à différentes solutions permettant d'aller dans ce sens.

Curiosité

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

Où l'exercer ?

Dans les grandes surfaces

On le trouve 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 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 un fabricant de machines-outils ou chez un constructeur de 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 3^e

Bac pro maintenance de véhicules ; maintenance des systèmes de production connectés ; cybersécurité, informatique et réseaux, électronique...

Après le bac

Bac + 2 : BTS électrotechnique ; maintenance ; conseil et commercialisation de solutions techniques,.... Bac + 3 : BUT techniques de commercialisation ; licence pro

technico-commercial ; organisation et management des services de l'automobile...

bac ou équivalent

- [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 systèmes de production connectés](#)
- [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 première expérience comme technicien

Ce poste à responsabilités est rarement confié à un débutant. On y accède généralement après plusieurs années d'expérience comme technicien SAV (service après-vente). Les responsables encadrent des équipes de plus en plus importantes,

puisque les embauches de techniciens augmentent. Aujourd'hui, le SAV d'un grand magasin peut compter plus de 30 salariés.

Le boom du e-commerce

Le développement du e-commerce (commerce électronique) contribue à renforcer le rôle du responsable SAV. Aider le client à installer un matériel à son domicile, guider ses premiers pas en tant qu'utilisateur, voler à son secours en cas de problème... autant de services qui rassurent ceux 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 € ↗

PARCOURS

Les métiers de l'automobile

Paru le 11/05/2020



Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

Centres d'intérêt

[J'aime organiser, gérer →](#)

[Je veux travailler dans le commerce →](#)

Autres métiers à découvrir

Glacier-sorbetier

Fromager

Vendeur conseil caviste

Chocolatier-confiseur

Poissonnier