

Conseiller pose (H/F)

Vente & Relation client Grandes unités de vente Service pose

Description de l'emploi

Le rôle du conseiller de pose consiste à guider et à rassurer les clients tout au long du processus d'installation et de pose des produits achetés en magasin. Il assure une liaison constante entre le client et l'artisan, en tenant les clients informés sur les différentes étapes de la prestation, le planning et le suivi.

En tenant compte des caractéristiques particulières des travaux, le conseiller de pose mandate l'artisan approprié, référencé par l'entreprise, et assure la gestion des demandes d'intervention.

Il assure la coordination entre le client et l'artisan pour planifier les interventions en fonction des disponibilités de chacun.

Il prend en charge l'ensemble des aspects administratifs liés à l'artisan et à la gestion du chantier (assurance, qualification sur la partie énergétique, facturation, constitution du dossier client référencement administratif des artisans...).

Il assure le suivi tout au long de la prestation en coordination avec le responsable du service pose et ils veillent, ensemble, au bon déroulement des installations et à la satisfaction des clients. Il peut être amené à s'assurer de la satisfaction client au début du chantier, au milieu et à la clôture (par téléphone). Il participe à la gestion des dysfonctionnements (replanification des chantiers, gestion des problèmes livraison...) et des réclamations clients.

En concertation avec son responsable, il participe à l'identification et au recrutement des artisans. Il gère également l'activité de référencement administratif.



Autres appellations

- Gestionnaire relation client service pose

Activités

- Accompagnement et information du client tout au long du chantier
- Gestion et lancement des demandes d'intervention auprès des artisans.
- Planification, coordination et gestion administrative du chantier.
- Coordination des interventions entre les clients et les artisans.
- Suivi des prestations et de la satisfaction client.
- Participation au traitement des aléas, réclamations.
- Participation à l'identification et au recrutement des artisans.
- Gestion du référencement administratif des artisans.
- Participation au suivi des performances du service pose.

Accès à l'emploi

Profil recherché :

L'emploi est généralement accessible après avoir acquis une première expérience responsable client, ou conseiller client. Le métier est accessible également à partir d'un diplôme de niveau bac +2 en relation client et/ou technique dans le domaine du bricolage, second œuvre ou de l'installation.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BTS - Management commercial opérationnel
- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client
- Titre à finalité professionnelle - Chargé de clientèle
- Titre à finalité professionnelle - Attaché commercial

Compétences techniques

ORGANISER UNE PRESTATION DE POSE ET D'INSTALLATION

- Établir une relation de confiance avec le client, expliquer les étapes de l'installation et répondre à ses préoccupations.
- Sélectionner un artisan parmi ceux référencés, lancer et gérer les demandes d'intervention selon les procédures.
- Planifier et coordonner les interventions en fonction des disponibilités du client et de l'artisan.
- Relayer toutes les informations nécessaires à l'artisan pour la réalisation des prestations.
- Assurer la liaison permanente entre le client et le déroulement de l'installation.
- Vérifier la bonne réception des livraisons (chez le client ou autre) afin de permettre l'intervention de l'artisan.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ET AU SUIVI DES PERFORMANCES DU SERVICE

- Appréhender les indicateurs de performance du service et les objectifs fixés.
- Renseigner les tableaux de bord et contribuer au suivi des indicateurs de performance du service pose.
- Participer à l'analyse des résultats pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- Travailler en concertation avec le responsable du service pose et l'équipe pour identifier et mettre en place des actions correctives ou d'amélioration.
- Assister le responsable pose dans l'identification et le processus de recrutement d'artisans.
- Assurer le référencement administratif des artisans conformément aux procédures mises en place dans l'entreprise.



ASSURER LE SUIVI ET LA GESTION DES PRESTATIONS DE POSE ET D'INSTALLATION

- Assurer la gestion administrative liée au suivi des chantiers, à la facturation, à la constitution des dossiers clients, etc.
- Réaliser un suivi continu tout au long de la prestation, en s'assurant que chaque étape se déroule conformément aux attentes.
- Effectuer des appels au début, en cours, et à la fin du chantier pour évaluer la satisfaction des clients et intégrer leurs retours pour optimiser les services.
- Gérer rapidement les changements de planning, les problèmes imprévus et les demandes clients.
- Participer au traitement des réclamations et litiges clients en concertation avec le responsable du service de pose afin de trouver des solutions satisfaisantes qui répondent aux besoins des clients.

Conseiller pose (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Service pose

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Autonomie, prise d'initiative
- Capacité d'écoute, empathie
- Capacité à expliquer

**Vous souhaitez en savoir plus sur les
compétences comportementales ?
Scannez-moi !**



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : le conseiller pose intervient sous la responsabilité du responsable service pose. Il est en relation avec l'équipe de conseillers pose et avec l'équipe de vendeurs du magasin pour coordonner les actions commerciales en lien avec les prestations de pose et d'installation.

En externe : il est en relation avec la clientèle de particuliers et/ou professionnels, avec les artisans pour la réalisation des prestations de pose.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et une formation complémentaire, notamment en management d'équipe, le conseiller pose peut progressivement évoluer vers les fonctions du responsable de service pose.