

Chargé de clientèle SAV (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Service après-vente

Description de l'emploi

Le chargé de clientèle SAV effectue la gestion, le suivi administratif et financier des interventions et services SAV des matériels vendus en magasin auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels.

Il participe à la satisfaction des clients en veillant au respect des procédures, des délais de traitement des dossiers. Il apporte des réponses aux demandes d'informations sur le suivi des dossiers et des interventions. Il participe à la gestion et au traitement des réclamations et des litiges clients.

Il suit et gère également la gestion des stocks de pièces détachées, consommables...

Emploi en cours de transformation et dont les activités vont sensiblement évoluer dans les prochaines années.



Autre appellation

- Gestionnaire relation client SAV

Accès à l'emploi

Profil recherché :

Le métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau bac à bac + 2 en commerce ou gestion. Cette formation initiale est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.

L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle en lien avec la relation client.

Activités

- Création, gestion et suivi des dossiers administratifs et financiers pour chaque client du SAV.
- Participation au suivi des délais d'intervention et aux dossiers SAV des clients.
- Contrôle de la disponibilité des stocks de pièces détachées, consommables...
- Passation et suivi des commandes d'approvisionnement, des livraisons.
- Transmission à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Compétences techniques

GÉRER LES DOSSIERS SAV ET CONTRIBUER A LA RELATION CLIENT

- Gérer les dossiers sav et contribuer à la relation client
- Demander auprès du client les informations nécessaires à la gestion et au traitement de son dossier.
- Établir le dossier client en lien, le cas échéant, avec les techniciens vendeurs SAV et vérifier la complétude du dossier.
- Saisir et enregistrer les données et mises à jour du dossier client dans le système d'information de l'entreprise.
- Transmettre les documents contractuels et les justificatifs aux clients.
- Vérifier les factures clients.
- Assurer le suivi financier des dossiers clients et déclencher les relances pour paiement dans le respect des procédures et de la réglementation.
- Participer au traitement et au suivi des litiges en lien avec sa direction et les services concernés (juridique, comptable...).
- Informer et répondre aux demandes des clients sur la gestion de leur dossier.
- Veiller à la satisfaction des clients dans le respect des procédures et des délais de traitement des dossiers.

ASSURER UN APPUI LOGISTIQUE ET ORGANISATIONNEL AU SERVICE SAV

- Enregistrer les interventions dans le système d'information de l'entreprise.
- Transmettre les informations nécessaires et planifier les interventions avec le SAV des fournisseurs.
- Participer au suivi de l'exécution des interventions SAV en relayant toutes les informations nécessaires au manager et aux techniciens.
- Suivre le flux des produits en SAV (enlèvement, livraison chez le SAV fournisseur, réception dans le magasin ou chez client...).
- Assurer le lien avec les fournisseurs et les transporteurs
- Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance du service SAV et des objectifs fixés.



PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS DU SAV

- Appréhender les méthodes de gestion des stocks du SAV.
- Appliquer un plan d'approvisionnement dédié au SAV.
- Utiliser le logiciel de gestion des stocks et veiller à l'intégrité des données.
- Évaluer l'état des stocks pour éviter les ruptures ou les stocks dormants.
- Préparer et déclencher les commandes en tenant compte des besoins du SAV et des capacités de stockage.
- Suivre le traitement et la bonne réception des commandes en veillant au respect des plannings et des délais, des engagements pris par les fournisseurs et transporteurs.
- Gérer les litiges, les aléas (retard de livraison, erreur de commande, etc.) en lien avec sa direction.
- Participer aux inventaires et aux activités de rapprochement entre stocks théoriques et stocks physiques.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : réclamation client, problème de garanties, anomalie stock...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

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 :

- Capacité d'écoute, empathie
- Capacité à expliquer
- Capacité à convaincre

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



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le chargé de clientèle SAV intervient sous la responsabilité du responsable SAV/superviseur SAV. Il est en relation avec l'équipe du SAV et de façon ponctuelle avec les services supports.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, avec les fournisseurs et les services externalisés en cas de besoin (informatique...).

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et une formation complémentaire en management, le chargé de clientèle SAV peut progressivement évoluer vers les fonctions de responsable SAV/Superviseur SAV.

Il peut également s'orienter vers les métiers de la vente et de la relation client.