Responsable SAV.

Sa mission : assurer la réponse idéale au client ayant des questions, des réclamations ou des retours.

Il/elle et son équipe répondent aux questions techniques, sur l'installation et encore sur l'utilisation ou la garantie des produits.

Tu souhaites découvrir le métier de responsable SAV ? Voici la fiche métier avec tes futures missions ainsi que les compétences auxquelles tu seras formé(e) en tant qu'alternant(e).
Découvre, en plus, les évolutions métiers possibles par la suite.

Tes futures missions en tant que responsable SAV :

Voici les différentes tâches à effectuer dans le métier :

Apporter les bonnes réponses aux clients

- Écouter et enregistrer les demandes des clients
- Construire, avec le directeur régional, la politique commerciale du magasin
- Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du magasin
- Décliner les orientations choisies, en actions et objectifs opérationnels
- Assurer la représentation de l'entreprise auprès des acteurs institutionnels et économiques locaux

Manager l'équipe dédiée au service après-vente

- Gérer les plannings des conseillers et des techniciens réparateurs le cas échéant
- Faire évoluer les collaborateurs selon leurs demandes d'évolution de carrière
- Recruter et gérer les plans de formation, de rémunération et de promotion des collaborateurs

Piloter le management de la qualité et de la satisfaction client

- Diriger la démarche qualité
- Mesurer la satisfaction client à l'aide d'enquêtes clients et divers outils de mesure

Le métier de responsable SAV connaît une évolution conséquente : la multiplication des canaux de communication disponibles pour les clients leur permet de contacter la marque grâce à de nombreux moyens. À ce titre, les responsables SAV doivent gérer leurs équipes selon les demandes des clients.

Le secteur du commerce reste encore aujourd'hui un véritable vivier d'emplois.
En offrant toujours de nouvelles opportunités pour toutes et tous, quel que soit son niveau de qualification ou de diplôme.

Cette fiche métier n'est pas exhaustive, les caractéristiques du poste sont susceptibles de changer d'une entreprise et d'une branche à une autre.

walt. | l'opcommerce
Opérateur de compétences

Pourquoi choisir l'alternance pour devenir responsable SAV ?

Les expériences en **alternance** sont vivement conseillées. Non seulement tu feras l'acquisition d'**expériences en entreprise**, mais tu seras aussi confronté(e) aux situations professionnelles réelles :

- Apprendre la théorie à l'école, et mettre en pratique tes acquis sur le terrain
- Gagner un salaire et être plus autonome
- Voir ta maturité renforcée grâce aux différentes situations professionnelles sur le terrain

Comment accéder au métier ?

Voici les formations conseillées pour devenir responsable SAV :

- BAC ou BEP dans le secteur du commerce
- BTS MOC : Management Opérationnel et Commercial
- BTS NDRC : Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- DUT Techniques de Commercialisation

Le / la responsable SAV peut aussi bien travailler dans un centre d'appel pour une grande marque ou bien en équipe avec quelques membres, directement dans les bureaux de la marque représentée.

Quelles sont les évolutions métiers ?

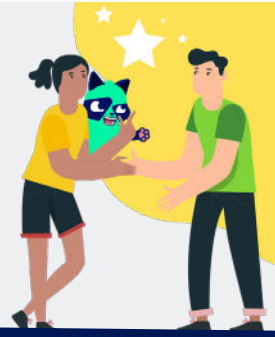
Vous pouvez tout à fait débuter votre carrière en tant que responsable SAV, et gagner en responsabilités :

- Responsable de rayon
- Directeur / directrice de magasin

Ces métiers pourraient aussi t'intéresser.

Responsable qualité • Responsable d'exploitation

Convaincu(e) par cette fiche métier de responsable SAV ?

Il est maintenant temps de créer ton profil pour trouver la formation qui te correspond et décrocher un job en alternance !

Connecte toi sur : walt-commerce.fr