



Technicien / technicienne SAV.



Sa mission : prendre en charge les demandes des clients après leur achat. Cela peut correspondre à une installation, de la maintenance, des réparations, des conseils d'entretien/d'utilisation ou même des précisions sur la garantie.

Il/elle peut être spécialisé(e) sur des produits en particulier, selon les besoins de la marque.

Tu souhaites découvrir le métier de technicien / technicienne 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 technicien / technicienne SAV :

Voici les différentes tâches à effectuer dans le métier :

Accueillir, conseiller et accompagner le client

- Accueillir le client selon les techniques d'accueil de l'enseigne et l'informer à chaque étape de l'intervention sur le produit (coût, délai, prêt d'appareil,...)
- Assurer une continuité de service et d'expérience client dans un contexte omnicanal, selon les canaux de présence de la marque (site web, catalogue en ligne, showroom,...)
- Adopter une posture commerciale pour recueillir l'avis et les remarques d'un client, accueillir les réclamations courantes en faisant preuve de patience, d'écoute et d'empathie
- Reconnaître et désamorcer les situations de tension ou de conflit (négociation, médiation,...)

Participer à la gestion du service après-vente

- Appliquer les politiques de l'enseigne en matière de SAV, et veiller au respect du cadre juridique (CGV, etc.)
- Effectuer la commande de pièces détachées via les outils mis à sa disposition
- Installer, mettre en service et régler un produit à domicile en prenant en compte les attentes clients et les caractéristiques techniques du produit/ de l'installation électrique

Analyser un dysfonctionnement et le réparer

- Rechercher les causes d'une casse, panne ou d'un dysfonctionnement et réaliser un pré diagnostic en présentiel ou distanciel
- Décider de la meilleure action à entreprendre pour le client et l'entreprise
- Résoudre le dysfonctionnement

à distance, en présentiel ou en centres de services grâce à une connaissance approfondie des gammes, produits et services et des bases en électricité et connectivité des appareils

- Renseigner informatiquement les dossiers clients (symptôme de panne, code fournisseurs, consommation pièces, facturation, clôture,...)
- Faire preuve de pédagogie dans l'accompagnement des clients à la résolution des dysfonctionnements
- Conseiller des produits de substitution ou appareil de prêt cohérent grâce à une connaissance approfondie des gammes, des produits et des services proposés en boutique et sur internet en valorisant les fonctionnalités (notamment les caractéristiques de cycle de vie du produit et ses impacts environnementaux)

Dans le cadre d'une TPE/PME, le / la technicien / technicienne SAV peut être amené(e) à : réceptionner et expédier des marchandises et participer à la gestion des stocks.



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.

Pourquoi choisir l'alternance pour devenir technicien / technicienne 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 technicien / technicienne SAV :

- Titre RNCP Réparateur(trice) de produits nomades (niveau 4)
- Titre Professionnel RNCP Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile (niveau 4)

Le / la technicien / technicienne SAV peut connaître différents environnements de travail.

Être pluridisciplinaire est une bonne qualité pour savoir passer d'un SAV à un autre en étant à l'aise auprès des clients.

Quelles sont les évolutions métiers ?

Vous pouvez tout à fait débiter votre carrière en tant que technicien / technicienne SAV, puis évoluer vers une personnalisation de la relation client et un rôle de conseil.

Ces métiers pourraient aussi t'intéresser.

Responsable SAV • Agent(e) logistique

Convaincu(e) par cette fiche métier de technicien / technicienne 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

