

# Responsable SAV / Superviseur SAV (H/F)

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

## Description de l'emploi

Le responsable Service-Après-Vente (SAV) coordonne et pilote l'organisation et l'activité du service SAV du magasin.

Sa fonction est de garantir la satisfaction et la fidélisation des clients et de veiller au respect des engagements du magasin/enseigne en matière de service après-vente.

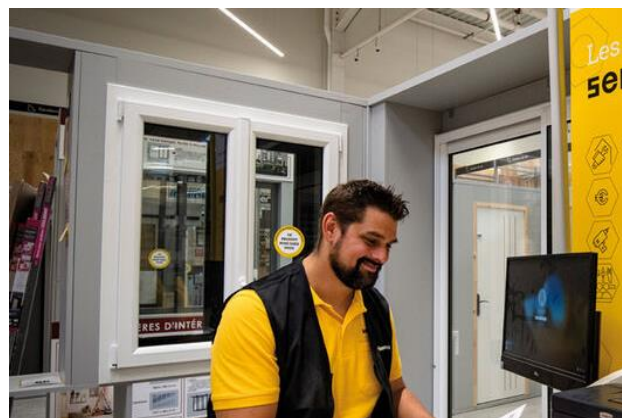
Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs (techniciens SAV, gestionnaire relation client SAV) qu'il encadre et anime.

Il veille au bon fonctionnement du service, de la qualité de la prise en charge des demandes clients et des interventions, de l'optimisation des délais.

Il est amené à traiter les aléas, les réclamations et les litiges complexes dans le respect de la politique commerciale et de la relation client du magasin.

Il analyse les résultats et indicateurs de performance de son secteur, identifie et met en œuvre des actions correctives ou d'amélioration.

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



## Autres appellations

- Chef de service après-vente

## Activités

- Organisation, planification et supervision des activités du service SAV.
- Gestion de la relation avec les fournisseurs.
- Organisation et supervision de la gestion des stocks (pièces détachées, consommables...).
- Traitement des litiges complexes.
- Suivi des indicateurs de performance du service SAV (satisfaction de la clientèle, délais des interventions...)
- Reporting auprès de la direction sur l'activité et les résultats du service.
- Identification et mise en œuvre d'actions correctives ou d'amélioration pour optimiser la performance et la satisfaction des clients de son service.
- Management, gestion et accompagnement des collaborateurs de son équipe.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

Cet emploi est accessible à partir d'une formation niveau bac + 2 à bac +3 (maintenance, technico- commercial, électrotechnique...).

La promotion interne est souvent importante et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires (technicien SAV, gestionnaire SAV) pour appréhender le métier et une formation complémentaire dans le management d'équipe.

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations courantes (liste non exhaustive) :

- Titre à finalité professionnelle - Assistant manager d'unité marchande
- Titre à finalité professionnelle - Manager de rayon
- Titre à finalité professionnelle - Manager d'unité marchande
- BTS - Management commercial opérationnel
- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client

# Responsable SAV / Superviseur SAV (H/F)

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

## Compétences techniques

### PILOTER L'ORGANISATION ET LA GESTION DU SAV

- Appréhender la politique de l'entreprise en matière de SAV et de garanties.
- Définir une organisation et une gestion optimale de son secteur.
- Superviser et contrôler l'activité du SAV et la mise en œuvre des procédures.
- Identifier les anomalies, dysfonctionnements, en déterminer les causes.
- Identifier et mettre en œuvre des actions correctives ou d'améliorations.
- Garantir le bon état marchand de la zone et du comptoir SAV : maintien de l'attractivité et de la propreté de l'espace, affichage des informations réglementaires et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur.
- Garantir le bon fonctionnement des équipements du service, prévenir et gérer les aléas en mettant en œuvre des actions appropriées.
- Organiser et gérer les stocks de pièces détachées, consommables... et veiller à l'approvisionnement pour prévenir les ruptures.
- Organiser la gestion des dossiers administratifs et financiers des clients du SAV.
- Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue.
- Garantir la mise en œuvre de la politique Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE) au sein du service.

### PILOTER LA PERFORMANCE DU SAV

- Suivre les tableaux de bord, les indicateurs de performance de son service.
- Analyser les indicateurs au regard des objectifs fixés pour le service.
- Identifier les écarts, en déterminer les causes.
- Identifier les leviers et les actions d'amélioration pour développer la performance du service et piloter leur mise en œuvre.
- Assurer des reporting réguliers à la direction.



### PILOTER LA RELATION CLIENT DU SAV

- Piloter la mise en œuvre de la politique « Relation client » définie par l'entreprise sur son secteur.
- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.
- Prendre en charge et régler les litiges et les situations complexes.
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.
- Identifier les leviers pour améliorer la relation client.
- Définir des plans d'action pour accroître la satisfaction client.

### MANAGER L'ÉQUIPE DU SERVICE APRÈS-VENTE

- Planifier l'activité de l'équipe et gérer les plannings.
- Définir et appliquer une posture managériale adaptée.
- Définir les objectifs individuels et collectifs de l'équipe de collaborateurs.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel.
- Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel.
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation.

# Responsable SAV / Superviseur SAV (H/F)

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

## Compétences techniques

### GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DU SERVICE APRÈS-VENTE

- Définir avec les services RH un plan de développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des collaborateurs.
- Participer à la définition d'un plan d'action adapté pour assurer le développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Procéder aux entretiens et aux évaluations de l'équipe de collaborateurs.
- Procéder aux recrutements.
- Organiser les parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.
- Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.

## 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
- Capacité à fédérer

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



## Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Selon les entreprises, il intervient sous la responsabilité de la direction de la relation client ou de la direction commerciale. Il est en lien avec le directeur de magasin ou le directeur régional. Il est en relation quotidienne avec l'équipe du SAV et les services supports ponctuellement.

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

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et des formations complémentaires, le responsable SAV peut s'orienter vers des fonctions à responsabilité dans la vente (technico-commercial...) et la relation client.