

Technicien Vendeur SAV (H/F)

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

Description de l'emploi

Le technicien vendeur Service Après-Vente intervient en magasin auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels dans le conseil et le service après-vente (prévention, entretien, fournitures de pièces détachées, réparations) de matériels vendus en magasin.

Il accueille, renseigne et questionne les clients en identifiant leurs besoins, demandes, réclamations. Il conseille le client sur la bonne utilisation du matériel : mise en service, fonctionnement, entretien, garantie.

Il constate un dysfonctionnement ou une panne du matériel client, établit un pré-diagnostic pour déterminer l'intervention nécessaire. Il peut être amené à effectuer des dépannages simples. Dans les cas les plus complexes, il prend en charge la demande de SAV, réalise un devis en lien avec le fournisseur, enregistre le SAV dans le système d'information du service, prépare et envoi le matériel pour réparation.

Il participe au développement commercial du magasin, à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle en proposant des services complémentaires (location de matériel, etc.) et en assurant la vente selon les besoins des clients et la mise à disposition des commandes clients ou les réservations de pièces détachées, consommables...

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

Accès à l'emploi

Profil recherché :

Le métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau bac dans les secteurs techniques et de la maintenance. 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 similaire, associant le service et la technique.



Autres appellations

- Employée du service après-vente

Activités

- Accueil, renseignement et conseil techniques et d'usage auprès de la clientèle sur des matériels vendus en magasin.
- Pré-diagnostic, prise en charge et validation des demandes d'interventions techniques selon les procédures du magasin dans le domaine SAV.
- Préparation et transfert des matériels défectueux chez le fournisseur pour réparation ou dépannage.
- Intervention simple de dépannage.
- Proposition et vente de services ou produits complémentaires adaptés aux besoins des clients.
- Participation au suivi des délais d'intervention et aux dossiers SAV des clients.
- Contrôle de la disponibilité des stocks de pièces détachées, consommables...
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace SAV.
- Veille et actualisation de ses connaissances sur les matériels et leurs usages
- Transmission à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Technicien Vendeur SAV (H/F)

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

Compétences techniques

PRENDRE EN CHARGE LES DEMANDES DE SAV DE LA CLIENTÈLE

- Écouter et identifier les demandes, les besoins, les problématiques et les réclamations clients.
- Réaliser un pré-diagnostic en mettant en œuvre des contrôles et tests et en s'appuyant sur les informations remontées par le client et sur la documentation technique.
- Présenter une solution en fonction de la problématique (réparation...).
- Estimer les coûts et délais d'intervention en lien avec le fournisseur, établir et présenter un devis au client en vérifiant les conditions de garantie du matériel défectueux ou en panne.
- Valider avec le client les demandes de prise en charge d'interventions techniques.
- Participer, en lien avec le gestionnaire SAV, aux opérations de prise en charge (préparation et transfert du matériel défectueux ou en panne, édition des documents client) et de suivi des SAV (enregistrement des SAV, relation avec les fournisseurs...).
- Participer, en lien avec le gestionnaire SAV, au suivi des interventions en relation avec les fournisseurs et tenir informé le client (délais...).
- Effectuer des dépannages simples (changement de pièces, réglages, entretien...) selon les limites de son champ d'intervention et s'assurer du bon fonctionnement du matériel.
- Apporter des conseils techniques (mise en service, fonctionnement, entretien) lors de la remise du produit réparé ou dépanné au client en mobilisant ses connaissances sur les matériels et produits du magasin.

CONSEILLER ET VENDRE DES SERVICES ET PRODUITS COMPLÉMENTAIRES

- Appréhender les produits (pièces de rechange, consommables...) et services complémentaires du SAV afin de répondre aux demandes des clients.
- Actualiser ses connaissances, en s'appuyant sur les ressources du magasin, celles des fournisseurs et partenaires, sur les matériels et produits, leurs caractéristiques et les spécifications techniques et d'usage en vue d'apporter aux clients des conseils avisés et des consignes d'utilisation.
- Écouter et questionner le client pour identifier et répondre à ses besoins et ses demandes.
- Sélectionner et présenter les produits et services SAV les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients.
- Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client.
- Rechercher des disponibilités de produits sur les logiciels de gestion du service SAV.
- Effectuer, selon les procédures, les commandes ou réservations pour le client à partir des logiciels de gestion du service SAV.
- Proposer des articles additionnels et des services complémentaires adaptés.
- Finaliser l'acte d'achat selon les procédures.



GÉRER LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelle selon les standards de l'entreprise, du magasin.
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin.
- Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations selon les procédures.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant en appliquant les procédures internes.
- Réaliser la prise de contact par téléphone conformément à la pratique en vigueur dans le magasin.
- Gérer les appels/messages simultanés.
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence.
- Assurer le rangement et veiller au maintien de l'attractivité et de la propreté du service SAV et du comptoir.
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance du service SAV et des objectifs fixés.
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : article non conforme, réclamation client, problème de garanties...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

Technicien Vendeur SAV (H/F)

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

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
- Créativité, curiosité

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



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le technicien vendeur 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

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le technicien vendeur SAV peut progressivement évoluer vers les fonctions de gestionnaire relation client SAV et puis de responsable SAV.

Il peut également s'orienter vers les métiers de la vente, comme vendeur conseil spécialisé.