

Responsable du service après-vente

Responsable sav/Responsable sav



Quand un client appelle pour une chaîne hi-fi ou un aspirateur en panne, le responsable SAV (service après-vente) s'assure que les réparations sont effectuées dans un délai raisonnable. En un mot, il veille au bon fonctionnement du SAV.

 Statut d'exercice : **salarié**

 Niveau de formation requis : **bac ou équivalent**

DESCRIPTION DU MÉTIER

Animer une équipe

Le responsable SAV (service après-vente) encadre l'équipe chargée de l'accueil des clients et de la réalisation du contrat après-vente (techniciens itinérants et sédentaires, agents d'accueil, personnel administratif...). Il élabore le planning, gère les absences, et organise régulièrement des réunions avec les chargés d'accueil et les techniciens de maintenance pour améliorer le service. Il participe au recrutement et à la formation du personnel, suit leur carrière (rémunérations, promotions...).

Améliorer la qualité

Il intervient dans le choix du matériel de dépannage et se porte garant de la qualité des interventions de ses collaborateurs. Son objectif : réduire les délais de réparation. Il signale aux fabricants les problèmes techniques rencontrés sur les produits et leur transmet les réclamations des utilisateurs.

Satisfaire le client

En cas de litige avec le client, il se retrouve en première ligne. Il écoute avec attention les doléances, évalue les responsabilités et propose une solution adaptée aux besoins de son interlocuteur. Pour les grosses pannes, il n'hésite pas à se déplacer chez le client pour prêter main-forte à ses techniciens.

COMPÉTENCES REQUISES

Sens de l'écoute

Le responsable du SAV (service après-vente) comprend les difficultés rencontrées par ses collaborateurs et propose son aide quand la situation l'exige. Quand un client est mécontent, il trouve les mots qui apaisent et surtout la solution concrète qui va lui redonner le sourire.

Organisation rigoureuse

Rigoureux et méthodique, il sait gérer son service. Répartition des charges de travail et des astreintes, gestion des stocks, contrôle des factures... rien ne lui échappe. Soucieux d'améliorer l'efficacité de son service, il réfléchit à différentes solutions permettant d'aller dans ce sens.

Curiosité

Doté d'un solide bagage technique (en électronique, électrotechnique, mécanique...), il se tient au courant de l'évolution des produits dans son domaine, des nouveautés qui sortent sur le marché... Il s'intéresse à l'offre de la concurrence à un niveau national comme international.

EMPLOI ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Salaire

Salaire du débutant

A partir de 1916 euros brut par mois

Intégrer le marché du travail

Une première expérience comme technicien

Ce poste à responsabilités est rarement confié à un débutant. On y accède généralement après plusieurs années d'expérience comme technicien SAV (service après-vente). Les responsables encadrent des équipes de plus en plus importantes, puisque les embauches de techniciens augmentent. Aujourd'hui, le SAV d'un grand magasin peut compter plus de 30 salariés.

Le boom du e-commerce

Le développement du e-commerce (commerce électronique) contribue à renforcer le rôle du responsable SAV. Aider le client à installer un matériel à son domicile, guider ses premiers pas en tant qu'utilisateur, voler à son secours en cas de problème... autant de services qui rassurent ceux qui hésitent encore à acheter sur Internet.

OÙ L'EXERCER

Dans les grandes surfaces

On le trouve principalement dans les SAV (services après-vente) des grandes surfaces ou des réseaux spécialisés dans la distribution de matériel électronique grand public (audio, vidéo, multimédia, électroménager). Quelques enseignes ont fait de la qualité de leur SAV un argument de poids pour attirer et fidéliser une clientèle.

Dans les sociétés de maintenance

Le responsable SAV peut également trouver sa place au sein d'une entreprise de maintenance. Indépendante, cette dernière travaille pour un certain nombre de magasins ne disposant pas de leur propre service de dépannage. Il lui arrive enfin d'exercer ses talents en amont de la chaîne, autrement dit chez un fabricant de machines-outils ou chez un constructeur de biens d'équipement.

Sur le terrain

Son temps de travail se partage entre des heures de présence au bureau, de fréquentes visites à l'atelier de réparation et des déplacements sur site pour les grosses interventions. Ce n'est donc pas un métier sédentaire. De nombreux responsables disposent d'ailleurs d'une voiture de fonction.

LES ÉTUDES

Plusieurs bacs professionnels permettent d'acquérir une formation technique de base, à compléter par quelques années d'expérience et une initiation aux techniques de gestion et de management. Pour les produits high-tech, les employeurs recherchent plutôt des titulaires de BTS, voire de licences pro.

Bac ou équivalent	Durée standard	En Grand Est
Bac pro maintenance des systèmes de production connectés (MSPC)	3 ans	Dans 72 établissements
Bac pro maintenance des véhicules option A véhicules légers	3 ans	Dans 45 établissements
Bac pro maintenance et efficacité énergétique (MEE)	3 ans	Dans 17 établissements
Bac pro maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier	3 ans	Dans 14 établissements
Bac pro maintenance des véhicules option C motocycles	3 ans	Dans 13 établissements
Bac pro maintenance des matériels option C matériels d'espaces verts	3 ans	Dans 9 établissements
Bac pro maintenance des matériels option A matériels agricoles	3 ans	Dans 7 établissements
Bac pro maintenance des matériels option B matériels de construction et de manutention	3 ans	Dans 5 établissements
Bac + 1 ou 2	Durée standard	En France
BTS électrotechnique	2 ans	Dans 463 établissements
BTS maintenance des systèmes option A systèmes de production (MS SP)	2 ans	Dans 390 établissements
BTS conseil et commercialisation de solutions techniques (CCST)	2 ans	Dans 296 établissements
BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option B électronique et réseaux (CIEL ER)	2 ans	Dans 187 établissements
BTS maintenance des véhicules option A voitures particulières	2 ans	Dans 177 établissements
BTS maintenance des véhicules option B véhicules	2 ans	Dans 59 établissements

Bac + 1 ou 2	Durée standard	En France
de transport routier		
Technicien expert après-vente automobile	1 an	Dans 58 établissements
BTS techniques et services en matériels agricoles (TSMA)	2 ans	Dans 44 établissements
BTS maintenance des matériels de construction et de manutention (MMCM)	2 ans	Dans 36 établissements
BTS aéronautique	2 ans	Dans 32 établissements
BTS maintenance des véhicules option C motocycles	2 ans	Dans 27 établissements
Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels	2 ans	Dans 5 établissements
Bac + 3	Durée standard	En France
Licence pro mention technico-commercial		Dans 21 établissements
Licence pro mention organisation, management des services de l'automobile	1 an	Dans 4 établissements

Sources : Onisep 05.2025 ©Pressfoto-Freepik