PICQUETTE
DEPUIS 1964

Froid &
Climatisation

FICHE POSTE

Alternant

Assistant Service Après-Vente (SAV)

WWW.PICQUETTE.COM

Siège Social : Route de Sainte-Cécile – 84830 Sérignan du Comtat – Tél 04 90 70 01 99 – Fax 04 90 70 08 77 - contact@piquette.com
SASU au capital de 100 000 € - SIRET 305 949 679 00024 - RCS Avignon - TVA FR32305949679 - APE 3320B

ALTERNANT
ASSISTANT SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

L'Assistant SAV, appelé également Conseiller SAV, joue un rôle majeur dans la satisfaction du client, et seul un bon fonctionnement du Service Après-Vente peut la garantir. Il aura à sa charge d'accueillir les clients, de prendre en charge la mise en marche du matériel et d'intervenir en cas de panne de celui-ci.
Il a l'avantage de bénéficier d'horaires fixes, d'être en contact avec la clientèle et de pouvoir varier les domaines de compétences.

QU'EST-CE QUE NOTRE SERVICE APRES-VENTE ?

Connu pour la qualité de son Service Après-Vente depuis plus de 50 ans, PICQUETTE a toujours considéré ce service à part entière.

S'agissant pour la partie froid industriel, vinicole, commercial, et agricole nous avons à cœur avant tout de rassurer le client à la suite de désagréments en leurs apportant rapidement des solutions. Il s'agit de clients dont la maitrise des températures est liée à leur activité, productivité. Au-delà d'une simple relation commerciale, par la force de rigueur et de professionnalisme, nous parlerons plus volontiers de partenariat.

S'agissant de la partie résidentielle, ce service assure les réparations, et propose les contrats d'entretien.

En règle générale, il a pour mission d'assurer le suivi de toutes les installations après leur mise en place. Il peut assurer aussi bien l'entretien que la réparation.

Le SAV englobe l'ensemble des actions entreprises après la mise en œuvre des installations.
Ce service est un outil majeur qui assure la réputation de l'entreprise, de la marque et qui permet la fidélisation de la clientèle.

Siège Social : Route de Sainte-Cécile – 84830 Sérignan du Comtat – Tél 04 90 70 01 99 – Fax 04 90 70 08 77 - contact@piquette.com
SASU au capital de 100 000 € - SIRET 305 949 679 00024 - RCS Avignon - TVA FR32305949679 - APE 3320B

LES MISSIONS

Le rôle sera d'assister le Responsable SAV dans son quotidien. Il travaille en étroite collaboration avec lui.

Les missions de l'Assistant SAV sont diverses, il se doit de connaitre les spécificités techniques des produits vendus par l'entreprise, afin d'être capable de :

- Accueillir la clientèle : par téléphone, par mail et de lui fournir des explications techniques
- Réaliser un 1er diagnostic du dysfonctionnement
- Prendre en charge les réclamations des clients.
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions
- Synthétiser les informations, les transmettre de manière claire et précise. Etablir un reporting technique : rédaction de rapports, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiées, faire remonter les incidents techniques
- Contrôler et valider la qualité de chaque prestation
- Assurer la veille des produits pris en charge
- Planifier les interventions de maintenance corrective et préventives de l'équipe SAV
- Coordonner et optimiser l'activité des techniciens
- Gérer les devis SAV et petits travaux
- Etablir la facturation
- Analyser les retours d'interventions, les clôturer ou planifier les éventuelles interventions
- S'assurer de la satisfaction client
- Suivre, conseiller et fidéliser les clients actuels (clients professionnels)
- Être l'interface entre les clients et l'entreprise, tant sur le plan commercial (informations, services clients : prix, délais...) que technique.
- Réception et traitement des appels téléphoniques
- Rédaction des contrats d'entretien
- Effectuer les demandes de devis et suivi auprès de fournisseurs.
- Traitement des litiges clients
- Actualisation permanente de la base client

COMPETENCES

Savoir être

L'Assistant SAV est en contact régulier avec la clientèle et doit donc apprécier le contact. Pour durer à ce type de poste, il est primordial de

- **Avoir un tempérament calme,** gérer le stress
- **Savoir faire preuve de pédagogie avec les clients difficiles,**
- **Être diplomate**.
- Avoir la capacité d'adaptation
- Avoir le sens de la communication
- Avoir la capacité de décision
- Être rigoureux
- Être Curieux
- Enthousiaste, dynamique

Il faut également avoir des qualités telles que :

- être un négociateur avec le client, et instaurer un climat de confiance,
- avoir de la réactivité pour satisfaire les demandes.
- Être organisé afin de gérer les priorités des tâches à effectuer, toujours dans le but de satisfaire le client, mais aussi de réduire au maximum les délais de traitement
- Avoir l'esprit d'équipe puisqu'il travaille au sein d'un service
- être autonome et force d'initiatives.

Savoir faire

Ce poste demande une grande polyvalence pour pallier les différentes missions, donc savoir :

- Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement
- Analyser des données techniques
- Se référer à une notice technique
- Décrire le problème technique dans le respect des procédures définies à l'attention des services techniques
- Connaitre les différentes gammes de produits
- Entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes, et se former aux nouvelles technologies
- Maitriser l'outil informatique et les logiciels de bureautique

Siège Social : Route de Sainte-Cécile – 84830 Sérignan du Comtat – Tél 04 90 70 01 99 – Fax 04 90 70 08 77 - contact@piquette.com
SASU au capital de 100 000 € - SIRET 305 949 679 00024 - RCS Avignon - TVA FR32305949679 - APE 3320B

LES RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

L'Assistant SAV est en relation avec beaucoup de collaborateurs au sein de son entreprise. Il a tout d'abord un contact régulier avec son supérieur hiérarchique, le **Responsable SAV**, mais également avec les différents responsables des services techniques et de maintenance. En fonction des dysfonctionnements, il peut aussi avoir à être en contact avec les services techniques des fournisseurs.
Il est en contact permanent avec son équipe au sein du Service Après-Vente, mais également avec le service commercial et les équipes d'installateurs.

En externe :

Les contacts de l'Assistant SAV se résument principalement à la clientèle par les canaux téléphonique et mail.

COMMENT DEVENIR ALTERNANT ASSISTANT SAV ?

Issu de formation technique, vous justifiez d'une expérience en **génie climatique** acquise en tant que **technicien frigorsite et/ou CVC.**

Vous envisagez soit de réaliser

- **un BTS ou une Licence pro en alternance dans le domaine du Froid ou Gestion**
- **ou un Bac+5 Ecole d'ingénieur ou de Commerce**

EVOLUTION

Un **Assistant SAV**, avec plusieurs années d'expérience et de bons résultats, peut prétendre à devenir **Superviseur**, puis **Responsable d'un service**. Il est également fréquent qu'après une expérience au Service Après-Vente, certains se tournent vers des fonctions touchant au marketing, au commercial ou à la vente. La mobilité entre différents services est d'autant plus aisée dans une entreprise que l'on connait et qui nous fait confiance.