

# Assistant service après-vente (H/F)

ATELIER/SAV  
SERVICE APRÈS-VENTE/SERVICE TECHNIQUE



## DESCRIPTION DE L'EMPLOI

L'assistant service après-vente joue un rôle essentiel dans le soutien et la coordination des activités quotidiennes du service après-vente. Il assure le lien avec les équipes de vente en magasin et les demandes clients pour toutes les questions relatives au suivi et à la réparation des produits achetés (montres, bijoux).

Il participe à la gestion administrative des demandes de SAV et au suivi des dossiers. Il participe également à la liaison avec les ateliers de réparations pour garantir un traitement efficace et rapide des interventions.

## CONDITIONS D'EXERCICE

Il exerce ses fonctions au sein du service après-vente des magasins ou enseignes de bijouterie-horlogerie.

## ACCÈS À L'EMPLOI

L'accès à cet emploi est possible avec une expérience professionnelle pertinente, notamment dans le service après-vente, l'administration, ou en magasin de bijouterie.

Un diplôme de niveau bac à bac +2 en commerce, gestion, ou éventuellement dans le domaine de la bijouterie-horlogerie, constitue également un avantage. Cette formation initiale représente un atout qui peut accélérer l'évolution de carrière.

## Formations possibles (liste non exhaustive)

- › CAP – Horlogerie (niveau 3)
- › BAC PRO – Métiers du commerce et de la vente (niveau 4)
- › Titre professionnel – Assistant de gestion (niveau 5)
- › Titre professionnel – Assistant de gestion et d'administration d'entreprise (niveau 5)
- › Titre à finalité professionnelle – Bijoutier joaillier (niveau 5)

## AUTRES APPELLATIONS

- › Assistant administratif et SAV
- › Conseiller commandes SAV

## MISSIONS PRINCIPALES

- › Assurer la gestion administrative des dossiers SAV selon les procédures internes.
- › Participer à la coordination des demandes de SAV avec le ou les ateliers de réparations et les équipes de vente en magasin.

Selon les organisations, il peut également être chargé de contrôler les pièces après réparation.

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### Assurer la gestion administrative des dossiers SAV

- › Recevoir les demandes de service après-vente et recueillir toutes les informations nécessaires (description du problème, demande spécifique...) pour le traitement.
- › Créer et mettre à jour les dossiers de demande de SAV conformément aux procédures internes et à l'aide des outils informatiques, en s'assurant que toutes les pièces justificatives nécessaires sont fournies (factures, preuves d'achat, numéro de série, garantie...).
- › Classer et organiser les dossiers de demande de SAV en fonction de leur priorité et de leur urgence.
- › Clôturer les dossiers de demande de SAV après s'être assuré que toutes les interventions ont été effectuées correctement.
- › Renseigner le technicien SAV ou le responsable SAV sur les dossiers en cours.
- › Réaliser, gérer les devis, les faire valider et les transmettre aux magasins.
- › Proposer des améliorations aux procédures de gestion et de suivi des demandes de SAV.

### Suivre les demandes de SAV en lien avec les ateliers et les magasins

- › Vérifier les fiches de réparation remplies par les équipes en magasin et demander des clarifications si nécessaire.
- › Transmettre aux ateliers toutes les informations nécessaires pour comprendre la nature de la demande de SAV.
- › Suivre l'avancement des demandes de SAV en temps réel pour s'assurer que les délais sont respectés.
- › Assurer le relais des informations entre le ou les ateliers et le service après-vente.
- › Identifier et transmettre les retards ou les problèmes potentiels au technicien SAV ou le responsable SAV.
- › Assurer la liaison avec les magasins, les tenir informés de tout éventuel retard ou problèmes potentiels.

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- › **ESPRIT D'ÉQUIPE** : collaborer, agir en servant les intérêts communs et avoir du respect pour le travail de chacun.
- › **SENS DU RELATIONNEL** : capacité à nouer des relations et à les entretenir.
- › **SENS DE LA PERFORMANCE ET DU RÉSULTAT** : chercher à atteindre avec persévérance et dans une échéance définie les objectifs fixés en prenant en compte l'équilibre entre les coûts et les bénéfices. Rechercher en permanence une performance optimale.
- › **RIGUEUR, ORGANISATION** : définir et/ou appliquer des méthodes précises et adaptées dans le but d'atteindre ses objectifs avec justesse et précision, en veillant constamment à minimiser les erreurs. Fixer ses priorités, planifier les actions et suivre méthodiquement leur avancement en coordonnant les activités et les ressources de la meilleure manière.
- › **CAPACITÉ À EXPLIQUER** : partager et expliciter ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée et cohérente pour permettre à d'autres de les comprendre et/ou de les mettre en pratique.
- › **AUTONOMIE, PRISE D'INITIATIVE** : procéder de manière indépendante et proactive en mettant en œuvre des processus de travail, de recherche d'information, d'idées et de solutions sans en attendre systématiquement la demande.
- › **CAPACITÉ D'ANALYSE ET DE SYNTHÈSE** : identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner de façon critique ; présenter les informations clés, émettre un avis en structurant et en résumant l'ensemble des éléments utiles.
- › **ÉCOUTE, EMPATHIE** : se rendre disponible pour comprendre sans a priori ce que ses interlocuteurs pensent et ressentent. Favoriser l'expression de son interlocuteur pour réagir d'une façon adaptée.
- › **GESTION DES ÉMOTIONS ET PRISE DE RECUL** : maîtriser ses réactions et agir avec lucidité. Chercher à comprendre et à analyser dans une démarche d'amélioration continue.

## RELATIONS FONCTIONNELLES

**EN INTERNE** : L'assistant SAV intervient sous la responsabilité du responsable SAV. Selon l'organisation du service, il peut être en relation avec le ou les techniciens SAV et avec le responsable d'atelier. Il peut être en relation avec les équipes de magasins.

**EN EXTERNE** : Il peut être en relation avec les fournisseurs/fabricants et le cas échéant avec les sous-traitants (SAV/atelier de réparations).

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience, l'assistant SAV peut évoluer vers les fonctions de technicien SAV ou responsable SAV selon les organisations.