



Fiche métier

Technicien SAV

Environnement métier

Intitulé du métier

Technicien Service Après-Vente.

Définition ou description synthétique du métier

Le technicien SAV valide les accords de retour des produits et il en assure le suivi. Selon les entreprises, il assure l'installation, la maintenance et la réparation des produits commercialisés auprès des clients, des revendeurs, voire de prestataires techniques et installateurs.

Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : un niveau bac +2 filière électronique ou technique de type BTS maintenance industrielle (selon domaine d'activité) devient de plus en plus requis dans les recrutements actuels. Dans certaines entreprises, des techniciens SAV ont encore des diplômes de niveau CAP/BEP (électro-mécanicien par exemple) et une formation « maison ». Expérience : certaines entreprises exigent une expérience professionnelle minimale requise de deux ans dans une fonction de Maintenance ou de Support Technique.

Conditions de travail

Selon l'organisation et l'activité des entreprises, ce métier peut être sédentaire ou au contraire demander des déplacements nombreux et fréquents, généralement sur un secteur géographique donné. Il y a une nécessité de planifier et d'organiser les visites et déplacements compte tenu des contraintes de temps. Une certaine pression liée soit à des impératifs clients (certains contrats clients stipulent une résolution panne ou incident sous 24h), soit à la « hiérarchie » (changements de priorités clients de dernière minute à gérer) peut être présente. Selon les cas, des interventions de nuit ou de week-end sont possibles.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le technicien SAV exerce généralement sous la responsabilité hiérarchique d'un responsable SAV, d'un responsable technique ou d'un directeur des services techniques. Il peut être en relation avec le service commercial et les équipes de force de vente, avec le service marketing (échanges d'informations), avec les services techniques et la maintenance, avec les services

techniques des établissements industriels du groupe ou avec les fournisseurs (selon le type de Société d'Import-Export : agent distributeur, négociant, grossiste importateur, etc.).

En externe, il est en relation avec les services techniques ou avec les prestataires techniques des clients.

Environnement de travail

Selon l'activité de la société et de ses fournisseurs, une spécialisation dans un domaine technique spécifique ou dans une gamme de produits peut être exigée.

Activités communes regroupées par domaine d'activités

Suivi / Contrôle

- > Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique.
- > Valider les accords de retour et en assurer le suivi.
- > Assurer les opérations de maintenance prévues dans les contrats d'entretien.

Reporting technique « back-office »

- > Faire remonter les incidents observés au service de la maintenance ou, selon les cas et la nature des incidents, aux services techniques de l'entreprise, du groupe ou directement auprès des fournisseurs.
- > Rédiger des rapports de diagnostic, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiés.

Activités spécifiques

Ce métier donne lieu à une grande variation dans les activités prises en charge selon l'organisation du travail des entreprises.

- > Le technicien SAV peut avoir des visites des centres techniques ou de prestataires afin de valider leur organisation et les agréer.
- > En cas de sous-traitance auprès de prestataires ou de centres techniques, certains techniciens SAV vont :
 - contrôler et valider la qualité des prestations,
 - valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex : produits sous garantie).

Alors que dans d'autres cas, ces activités sont effectuées par l'encadrement.

- > L'élaboration de documents techniques n'est pas toujours réalisée par le technicien SAV mais peut être faite au niveau du support technique :
 - création de fiches de support technique,
 - création de documents de présentation, support d'animation ou de formation,
 - suivre les mises à jour des informations techniques usines et actualiser les documents de support technique,
 - mise à disposition de notices techniques ou de documents de synthèse destinés aux clients.

Éventuellement traduction en français et mise en ligne de documents.

- > Les relations aux clients sont plus ou moins réparties avec le support technique. Dans certaines entreprises, le technicien intervient au niveau des réponses téléphoniques aux demandes clients relatives aux gammes de produits gérées et des visites de clients et une assistance technique sur site (effectuer les essais, la mise en route des équipements).
- > Le technicien peut animer des formations techniques chez les clients alors que dans d'autres entreprises, seuls les formateurs en réaliseront.

Technicien SAV

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- > Connaissances techniques de base liées à la gamme de produit (selon spécialité : mécanique, électronique, chimie, etc.).
- > Connaissance de l'anglais technique (cette compétence est nécessaire dans certaines entreprises mais pas systématiquement).
- > Connaissance des procédures spécifiques entreprise d'intervention, de résolution de problèmes techniques.

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- > Savoir diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement.
- > Savoir analyser des données techniques.
- > Savoir se référer à une notice technique.
- > Connaître les procédures de résolution d'incidents techniques (à différents niveaux).
- > Savoir évaluer et respecter les coûts d'une intervention.
- > Savoir rédiger et décrire le problème technique à l'attention des services techniques ou de la maintenance, dans le respect des procédures définies. Savoir remonter l'information.
- > Savoir entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes. Se former aux nouvelles technologies et nouveaux produits.
- > Connaître les progiciels ERP utilisés pour la saisie d'informations technico-commerciales.

Compétences relationnelles et comportementales

- > Être organisé et rigoureux.
- > Être capable d'évaluer le degré d'urgence des pannes ou dysfonctionnements pour gérer les priorités.
- > Avoir des qualités de négociateur avec le client, savoir « instaurer un climat de confiance » avec lui.
- > Avoir un « sens commercial », en plus de compétences techniques.
- > Être capable de s'adapter à différents types d'interlocuteurs, selon leur niveau technique.
- > Être autonome, capable de prise d'initiatives et de décision.
- > Avoir l'esprit d'équipe.
- > Être polyvalent et capable de se substituer à un collègue de travail.

Perspectives et facteurs d'évolution du métier

Pour les techniciens SAV qui se déplacent, l'utilisation des nouvelles technologies se répand : comptes-rendus d'interventions saisis sur ordinateur portable, saisie des données dans des progiciels ERP, etc.

- > Évolutions technologiques importantes dans certains domaines d'activité (ex : passage de l'électro-technique à l'électronique et au numérique, etc.).
- > Exigences de productivité croissante (optimisation des temps d'intervention).
- > Renforcement des contraintes de traçabilité, des exigences qualité.