

Conseiller(ère) Services



- ◆ Assistant(e) de mise en service
- ◆ Chargé(e) de clientèle SAV
- ◆ Assistant(e) SAV
- ◆ Hôte-Hôtesse SAV
- ◆ Hotline centre d'appel

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de conseiller(e) services s'exerce au sein d'entreprises de taille significative commercialisant et/ou réparant des produits blancs, bruns ou gris. A ce titre ce métier n'existe pas dans les TPE où les activités du conseiller services sont prises en charge le plus souvent par le technicien(ne).

Ce métier s'effectue en magasin ou à distance.

Le conseiller(ère) service est :

- sous la responsabilité du responsable maintenance/SAV ou directement du responsable de magasin ou d'entreprise,
- en lien avec les vendeurs, les livreurs installateurs et les techniciens SAV.

Missions :

- Conseiller et assister le client sur le fonctionnement et la bonne utilisation des produits et/ou systèmes (maintenance d'usage) pour l'ensemble des produits électrodomestiques et multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Gestion des réclamations client en lien avec le service compétent • Planification du rendez-vous avec le client de l'intervention du technicien. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). • Répartition des interventions au sein de l'équipe de techniciens. • Reporting sur les activités réalisées. • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...). 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Mise en service à distance ou aide à la mise en service. • Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. • Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. 	Gestion commerciale

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

Le métier de conseiller services est accessible avec un **niveau BAC (Niveau IV)**

Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi une formation propre au secteur de l'électroménager et du multimédia.

Cependant, **deux titres professionnels de niveau IV** existent :

- le titre professionnel de Conseiller(ère) Services en Électrodomestique et Multimédia (CSEM),
- le titre professionnel de Conseiller(ère) en Service Après-vente (CSAV)

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée dans la vente à distance ou en hotline.

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Réglementation et normes sur les produits et les garanties
- Recherche de qualité de service du client et de rapidité de mise en service et de dépannage
- Convergence, interactivité des produits : développement d'objets communicants entre eux et de la domotique, pénétration de l'électronique dans les objets...)
- Renouvellement rapide des générations de matériels et accroissement des gammes produits
- Développement par les constructeurs des outils d'aide à l'installation et au diagnostic à distance

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Repositionnement stratégique de la vente de produits vers la vente de services lié à la baisse des marges sur les produits et à la baisse des réparations

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Elargissement du périmètre métier vers un métier de service : rapprochement possible avec les métiers « hôtes / hôtesse d'accueil », « magasiniers SAV » (accueil / conseil / SAV niv. 1 en magasin) pour évoluer vers le « pôle service »

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système	Technique
<ul style="list-style-type: none">• Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client• Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client	Relation Client
<ul style="list-style-type: none">• Planification des interventions des techniciens (déclencher ou non une intervention à domicile par un technicien)	Logistique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Veille technique sur l'évolution des produits et du marché	Gestion / Administration

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013