

CONSEILLER(E) TECHNIQUE

FINALITÉ

Conseiller et assister le client sur le fonctionnement et la bonne utilisation de produits électroménagers et multimédia, et mettre en place les actions nécessaires en cas de panne. Il/elle sera en outre amené(e) à traiter un éventail de produits, de prestations pour des clients partenaires ou de missions plus ou moins large en fonction de ses compétences et des besoins organisationnels de l'entreprise.

SITUATION DANS L'ORGANISATION

Direction Opérationnelle (Relation client)

MISSIONS

Front Office :

- Traiter des demandes, par téléphone surtout, mais aussi courriel/courrier..., pour des clients rencontrant une difficulté avec leur matériel électrodomestique (machine à laver, hotte, four, tablette, aspirateur, TV, smartphone...); selon le service client, l'éventail des produits à gérer varie, des produits plus spécifiques existent (balnéothérapie, poêles à pellets, cuisines équipées dont meubles...)
- Accueillir le client et identifier sa demande
- Identifier le contrat de garantie afin de mettre en œuvre cette garantie le cas échéant
- Etablir un diagnostic technique de **niveau 1 (base)**
- Proposer une solution adaptée : conseil d'utilisation pour une résolution immédiate en ligne, déclenchement d'une réparation, échange, etc. en appliquant les process de l'entreprise permettant une prise en charge de qualité et optimisée en termes de coûts et d'impact environnemental
- Saisir le dossier simultanément à l'appel afin d'historiser les informations nécessaires au suivi
- Sur certains services : gérer la vente de produits ou services, gérer des tchats
- Gérer des enquêtes, par exemple pour mesurer la satisfaction client

Back Office :

- Connaître les acteurs de l'organisation SAV sur le(s) service(s) client(s) géré(s)
- En cas de panne avérée, traiter le problème : organisation du dépannage avec le réseau technique agréé (émission d'un ordre de mission), édition de RMA (Return Merchandize Authorisation)...
- Assurer le suivi administratif du dossier ; coordonner en partie la logistique SAV incluant la relation et l'information partenaires (magasins, stations techniques, constructeurs...)
- Traiter des réclamations de niveau 1

FORMATION ET EXPÉRIENCE

Expérience en relation client, idéalement en hotlineet/ ou expérience dans le domaine technique électrodomestique (vendeur, technicien, gestionnaire SAV) - Niveau BAC à BAC+2 idéalement

COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

Compétences techniques :

- **Aisance en communication orale** : grande écoute, clarté des propos (richesse vocabulaire et bonne élocution)
- **Bon niveau en communication écrite** (orthographe, grammaire, syntaxe, synthèse d'info écrite)
- **Facilité d'utilisation des outils informatiques** pour la saisie et la recherche d'informations
- **Aptitude à assimiler des process** clients
- **Première connaissance de base des produits blancs-bruns-gris ; une connaissance plus pointue est un atout**

Qualités :

- **Sens du service client**, pour accueillir, renseigner, rassurer, être ponctuel et agréable
- **Curiosité d'esprit** afin d'en apprendre davantage sur le fonctionnement des appareils
- **Rigueur** pour la gestion administrative et la mise en œuvre administrative
- **Esprit d'analyse vif** pour diagnostiquer correctement
- **Réactivité** pour assurer la prise en charge la plus rapide possible
- **Force de persuasion**, pour cadrer les appels difficiles et expliquer les refus de prise en charge
- Capacité à être dans une dynamique **d'amélioration continue**

N.B. Cette fiche de poste est communiquée à titre d'information ; elle est propriété de SFG ; elle est non exhaustive, susceptible d'évoluer ; les missions confiées à chaque salarié qui l'occupe sont adaptées selon les besoins organisationnels.