

CONSEILLER(E) TECHNIQUE EN EQUIPEMENTS DE LA MAISON

FINALITÉ

Le/la Conseiller (e) technique en équipements de la maison est chargé(e) du traitement des déclarations de pannes réceptionnées via téléphone, tchat, mails avec pour double objectif d'apporter une solution au Client (Consommateur ou Partenaire/Magasin) et de participer à une démarche de durabilité pour éviter de jeter chaque fois que c'est possible.

SITUATION DANS L'ORGANISATION

Direction Opérationnelle Fabricants, Distributeurs, Pôle Habitat

MISSIONS

- 1- Relation client
 - **Etablit une relation client** de qualité, pour offrir un service Client Premium
 - **Accueille le client et identifie sa demande**
 - **Traite des demandes**, par téléphone surtout, par tchat, par email, visio
 - **Applique les process et techniques de communication** afin de résoudre la problématique du client (en cas de besoin, il transfère l'appel au référent process)
- 2- Diagnostic technique
 - **Conduit un diagnostic technique** de niveau 1
 - **Résout le problème technique** directement en ligne ou confie un ordre de mission de réparation à un Technicien ; à défaut suit la procédure
 - **Connaître les acteurs** de l'organisation SAV sur le(s) service(s) client(s) géré(s)
- 3- Conseil client
 - **Conseille le client** sur toute action d'entretien ou utilisation concourant à la durabilité / performance de son équipement voire acte d'achat sur certains services
 - **Propose des services complémentaires, en particulier de réparation Hors Garantie** en cas de besoin client identifié (mise en relation avec le service dédié)
- 4- Administratif
 - **Assurer le suivi administratif** du dossier ; collecte les informations auprès de nos partenaires (SFG Services, stations techniques, magasins et constructeurs), et escalade les dossiers en anomalie au référent process

FORMATION ET EXPÉRIENCE

Expérience ou formation en relation client, idéalement expérience en hotline et/ ou dans le domaine technique électrodomestique (vendeur, technicien, conseiller, gestionnaire SAV)

SAVOIR ETRE ET SAVOIR FAIRE

Savoir-faire :

- **Bon niveau en communication écrite** : orthographe et syntaxes correctes, capacité de synthèse d'information
- **Facilité d'utilisation des outils informatiques** pour la saisie et la recherche d'informations
- **Aptitude à assimiler des process** clients
- **Communication orale** : bon niveau discours

Savoir être :

- **Sens du service client**, pour accueillir, renseigner
- **Esprit d'équipe** ; favoriser l'entraide entre collaborateurs
- **Réactivité** pour assurer la prise en charge rapide du consommateur
- **Rigueur**
- **Ponctualité**
- **Flexibilité, agilité, adaptabilité**

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.