

Conseiller technique H/F Service Planification

FINALITE

La/Le conseiller technique Service Planification collabore à la planification et suivi des tournées et à leur optimisation permanente dans l'objectif d'atteindre les « KPI » cibles de l'entreprise.

Elle/Il peut également être 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

Localisation du poste : Siège Social

Manager : Planification & optimisation

ACTIVITES PRINCIPALES

1- Mission Planification interventions :

- Traiter les demandes d'affectation des interventions aux techniciens avec maîtrise des règles et tenant compte des spécificités.
- Analyser, compléter, ordonner et contrôler quotidiennement les tournées des techniciens en dans le respect des conformités et des objectifs donnés.
- Traiter les annulations et reports des RDV selon les consignes et les procédures dédiées.
- Organiser les plannings en coordination avec les différents services selon les événements et les urgences.
- Relais des interlocuteurs terrain et de l'interne
- Répartition et respect des demandes pour les affectations
- Communication les modifications effectuées avec les principaux intéressés
- Application de règles liées à la stratégie de l'entreprise : Marques, typologies d'appareils, Distributeurs, Constructeurs, et process de gestion
- Reporting de l'activité

2- Missions SAV électrodomestique :

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)

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)

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)

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 EXPERIENCE

BAC à Bac + 2 type Gestion - expérience dans le SAV électrodomestique idéalement.

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

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

Communication orale et écrite de qualité, notamment pratique du téléphone

Sens de l'accueil et de la relation client

Rigueur

Faculté d'organisation du travail dans un contexte de tâches diversifiées

Adaptabilité et réactivité

Maîtrise des outils informatiques : Word, PPT, Excel, Outlook, outils internes

Posé(e) même dans les situations difficiles, sait apaiser les tensions éventuelles

Discrétion quant aux informations confidentielles / RGPD

Maîtrise de l'outil de l'informatique, d'Excel, de QLIKVIEW, de SIGMA, connaissances du lexique utilisé

Connaissances du réseau

Autonomie, adaptabilité et polyvalence

Profil expérimenté avec connaissances des processus et de l'organisation de l'entreprise

Connaissances en multimédia permettant d'animer des sessions de formation ponctuellement

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