

## Conseiller(ère) Services



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

### Spécialités :

---

### Définition du métier :

---

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.

Accueillir les clients au téléphone et/ou au point d'accueil, confrontés à un dysfonctionnement ou à une difficulté d'utilisation d'un produit ((Intervention de Niveau 1), établir un prédiagnostic, conseiller le client sur la bonne utilisation du produit et/ou système en cas de fausse panne, proposer un service ( formation, installation à domicile, devis...) et/ou un produit complémentaire (accessoire, produit d'entretien, etc.)

Renseigner le système de gestion des relations clients, enregistrer les comptes-rendus des techniciens, planifier les interventions

**Activités :**

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance.	Comportement / Relation
◆ Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client	Comportement / Relation
◆ Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système	Technique
◆ Suivi client : gestion de dossiers, abonnement, services, intervention...	Gestion commerciale
◆ Mise en service à distance ou aide à la mise en service	Services
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique)	Gestion / administration
◆ Planification des interventions des techniciens	Logistique
◆ Saisie de données (par exemple : inventaire, fichier clients, compte-rendus techniques, etc.)	Gestion / administration
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

**Savoir-faire du métier :**

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Accueillir, renseigner, orienter un client, un fournisseur, un prestataire, un visiteur	Communication
◆ Identifier et caractériser la demande d'un client / d'un prospect	Communication
◆ Reformuler les attentes, les besoins du client et les traduire en solutions	Communication
◆ Différencier un dysfonctionnement de niveau 1 d'un produit ou d'un système, d'une panne réelle	Technique
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Traiter un dysfonctionnement produit ou système de niveau 1	Technique
◆ Traduire un besoin client en offre de produits, systèmes et/ou services	Commerciale
◆ Argumenter techniquement sur les caractéristiques, performances, avantages concurrentiels des produits, des systèmes, des services	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Valoriser et promouvoir l'entreprise (image de l'entreprise, produits et services...)	Communication
◆ Utiliser le(s) logiciel(s) métier relatif(s) à son domaine de compétence	Informatique - bureautique
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Connectique	Approfondies	243
◆ Cuisine / encastrables	Opérationnelles	45014
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Bureautique	De base	35066
◆ Climatisation	De base	22635
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Electroménager / Froid	De base	24021
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	De base	46307
◆ Offre des constructeurs (produits) et des opérateurs (services)	De base	0
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Sécurité domestique	Opérationnelles	42861
◆ Sécurité électrique	Opérationnelles	24047
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	De base	31604
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356

**Facteurs-clés d'évolution du métier :**

- Développement des outils d'aide au diagnostic
- Développement Internet
- Consommation des ménages, pouvoir d'achat, évolution du mode de consommation
- Économie de la fonctionnalité (fonctions/objets concernés) : de la vente de produit à la vente de services

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

Un métier, qui s'est structuré à partir des années 2002 / 2003

- Nouvelles activités en croissance sur le niveau 1, pas seulement sur le « blanc », mais sur l'ensemble du champ « blanc, brun, gris » (électrodomestique et multimédia)

- Pré-diagnostic au téléphone, en fonction des procédures et guides de dépannage, ce qui ne nécessite pas une compétence technique. Constat : le meilleur pré-diagnostic est fait par des salariés non-techniciens (par exemple des chargé(e)s de clientèle) qui savent suivre une procédure rigoureuse, et poser les questions pertinentes au client.

- C'est un métier de SERVICE et non un métier TECHNIQUE. Le conseiller services n'effectue pas de dépannage chez le client.

- Ce métier peut se situer en distribution, en sous-traitance, en industrie, mais aussi en SAV, plateau technique, magasin. (La hot-line n'est pas un métier en tant que tel, mais constitue des conditions de travail particulières, des spécificités du métier)

### **Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :**

---

Niveau IV éducation nationale ou expérience professionnelle

### **Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :**

---

- Nécessité de professionnaliser le métier. Une des conséquences possibles porterait sur une plus grande fidélisation des titulaires.

- Évolution professionnelle possible soit vers les métiers techniques, soit de vente, à partir des métiers d'hôtesse, de chargé(e) de clientèle, etc.

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

Ce métier n'existe pas dans les TPE (les activités décrites sont prises en charge par le technicien), mais essentiellement dans les sociétés importantes.