



FICHES MÉTIERS

Technicien(ne) Service Après-Vente

BRANCHE DES COMMERCE DE GROS

IDCC 0573



Technique



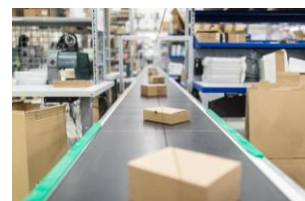
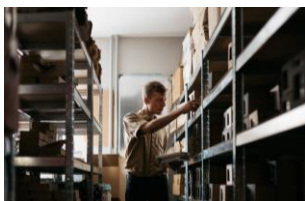
Métier en tension

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition
2025

 **OBSERVATOIRE
AKTO**



Informations générales

Finalité du métier :

Le / la technicien(ne) Service Après-Vente assure l'installation, la maintenance et la réparation des produits commercialisés auprès des clients, des revendeurs, voire des prestataires techniques et installateurs.

Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Localiser et identifier des dysfonctionnements et des pannes des produits et équipements
- Traiter des demandes SAV sur des pannes/dysfonctionnements simples et complexes
- Entretenir la relation fournisseur lors d'un retour produit
- Faire du reporting du traitement de la demande SAV et assurer le suivi des dossiers



Branche :

Commerces de gros



Domaine professionnel :

Technique



Autres appellations :

- Technicien(ne) installation / maintenance
- Ingénieur(e) de maintenance



Correspondance ROME :

- I1304 – Installation et maintenance d'équipements industriels et d'exploitation

Relation(s) hiérarchique(s)

Il / elle intervient sous la responsabilité d'un responsable SAV, d'un responsable technique ou d'un directeur des services techniques

Activités

- Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement, et apporter un appui technique aux clients
- Réaliser des opérations de maintenance, de réparation et d'installation sur les produits
- Assurer la traçabilité et le *reporting* de ses interventions auprès des clients / revendeurs / prestataires techniques ou installateurs
- Organiser ses propres interventions
- Réaliser une veille technologique et une veille sur les produits

Compétences associées aux activités (1/2)

Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement, et apporter un appui technique aux clients

- Etudier la documentation technique nécessaire à l'intervention
- Mettre en œuvre une méthode d'analyse adaptée au dysfonctionnement à traiter
- Choisir les supports et matériels d'aide au diagnostic adaptés à la recherche à réaliser
- Identifier les fonctions défaillantes du produit et le degré de gravité du dysfonctionnement, et l'impact du dysfonctionnement sur l'utilisation du produit
- Identifier les actions à réaliser et les pièces détachées à commander afin de remettre le produit en état
- Identifier les conditions de prise en charge de la réparation d'un produit en fonction des contrats et garanties en cours
- Rédiger des devis de réparation à partir du diagnostic effectué
- Accompagner et conseiller le client dans la mise en œuvre des solutions en veillant à adapter sa communication en fonction des compétences techniques des clients
- Apporter des conseils techniques aux clients sur l'évolution de l'installation, sur les modes d'utilisation et les fonctionnalités des produits
- Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale
- Analyser les réclamations clients, proposer et argumenter une offre de service auprès d'un client (offre de maintenance, d'installation, etc.)

Réaliser des opérations de maintenance, de réparation et d'installation sur les produits

- Réaliser les opérations de maintenance curative et préventive en fonction des recommandations constructeur
- Réaliser les essais et réglages permettant la remise en service du produit
- Evaluer le niveau de satisfaction et la conformité d'une intervention technique
- Installer et mettre en service des produits

Assurer la traçabilité et le reporting de ses interventions auprès des clients/ revendeurs/ prestataires techniques ou installateurs.

- Rédiger et transmettre un rapport de diagnostic au service technique, de maintenance et au client
- Renseigner les outils informatiques de suivi de l'activité utilisés dans l'entreprise
- Signaler les incidents, anomalies ou aléas au service adéquat en fonction des procédures en vigueur et en utilisant les outils et logiciels à disposition
- Assurer le suivi de la résolution des problématiques de retours produits

Compétences associées aux activités (2/2)

Organiser ses propres interventions

- Examiner et hiérarchiser les impératifs clients et les priorités d'intervention définies au sein de l'équipe technique en tenant compte des chaînes de validation en vigueur
- Planifier ses interventions et déplacements en fonction de leur localisation et des priorités
- Collecter l'ensemble de la documentation nécessaire à l'intervention : dossier technique, contrat d'entretien, ...
- Evaluer les besoins en matériel, équipement, fournitures : pièces, outillage, ...
- Préparer ses interventions avec les différents interlocuteurs du client
- Optimiser ses interventions en termes de temps passé et de ressources mobilisées

Réaliser une veille technologique et une veille sur les produits

- Repérer les évolutions technologiques touchant les produits commercialisés par l'entreprise
- Identifier les évolutions des gammes de produits
- Répertoire, analyser et synthétiser les informations recueillies et leurs sources d'information
- Adapter la documentation et les supports techniques aux évolutions technologiques et des gammes de produits

Prérequis

- Métier qui nécessite des habilitations techniques spécifiques (ex. : électricité).

Voies d'accès au métier par la certification

- Métier accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, Brevet Professionnel, ...) en électronique, électrotechnique, équipement ménager.
- Un Bac+2-3 (BTS, BUT) dans les mêmes secteurs peut être requis pour la réparation d'équipements complexes.
- Une habilitation aux risques d'origine électrique peut être demandée.
- Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :
 - CAP Maintenance des matériels
 - BAC PRO Maintenance des matériels

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Principales règles de sécurité et d'hygiène
- Caractéristiques techniques des gammes de produits en charge
- Connaissances des outils bureaucratiques
- Logiciels de gestion technique
- Connaissances des procédures spécifiques de l'enseigne dans le domaine SAV

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Réaliser des diagnostics en cas de pannes ou de produits défectueux
- Traiter un retour de produit
- Rédiger un devis de préparation
- Réaliser des opérations de maintenance préventive selon les conditions fixées dans les contrats d'entretien
- Réparer des produits défectueux ou en panne
- Installer des produits
- Rédiger des rapports de diagnostic
- Saisir des informations relatives au produit et enregistrer des données dans des supports dédiés
- Traiter des réclamations et des non-conformités
- Signaler des incidents ou des anomalies produits aux services concernés
- Prioriser des activités
- Planifier des interventions
- Préparer le matériel et les ressources nécessaires lors d'une intervention
- Repérer des évolutions pouvant impacter les produits commercialisés
- Réaliser une veille sociale en lien avec l'activité
- Faire une synthèse des informations recueillies

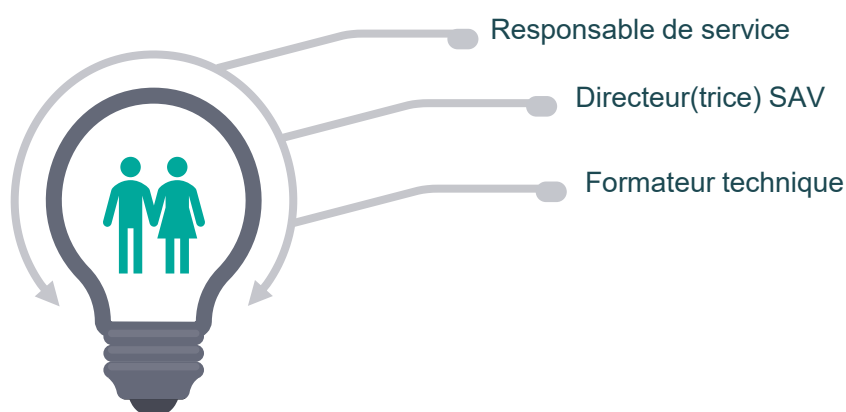
Savoir-être / Compétences comportementales

- Empathie et écoute active
- Sens de la relation client
- Adaptabilité
- Autonomie
- Résolution de problèmes
- Communication claire, y compris à distance
- Patience et calme
- Gestion du temps
- Esprit d'équipe
- Curiosité et apprentissage continu

Conditions d'exercice du métier

- Il existe plusieurs types de Technicien SAV selon le secteur d'activité dans lequel celui-ci travaille (numérique, électroniques...). Ainsi, l'environnement de travail peut varier en fonction de la spécialisation.
- Le technicien peut être amené à travailler en atelier ou sur le terrain (déplacements chez les particuliers et dans les entreprises).
- Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives,...
- Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes.
- Il / elle peut être en relation avec le service commercial et les équipes de force de vente, avec les services techniques et la maintenance, avec les services techniques des fournisseurs. En externe, il est en relation avec la clientèle soit dans le cadre d'un accueil physique soit par mail.

Possibilités d'évolutions professionnelles



Évolutions prospectives

Chiffres clés

Technicien Service Après Vente ⁽¹⁾ en 2023

Salarié(e)s



~ 11 142

Part des salariées Femmes



4,4 %



Moins de 20 ans : 0,8%

60 ans et plus : 2,8%

(1) Source : Données Insee - Base Tous Salariés 2023

Evolution du métier de Technicien Service Après Vente



Métier en tension

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION ECOLOGIQUE

- **Durabilité et réparation** : Accent mis sur la réparation et la maintenance des produits pour prolonger leur durée de vie, réduisant ainsi les déchets et favorisant une économie circulaire.
- **Reconditionnement et réutilisation de pièces** : évolution des pratiques avec la réutilisation de certaines pièces ou le reconditionnement d'équipements.



TRANSITION NUMÉRIQUE

- **Outils de diagnostic numériques** : utilisation de logiciels et d'outils numériques pour le diagnostic à distance et la gestion des interventions, améliorant l'efficacité et la rapidité du service.
- Produits et équipements plus technologiques, intégrant une dimension numérique : adaptation aux nouvelles technologies et équipements numériques, nécessitant une formation continue pour rester à jour.



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- **Rôle important du SAV**, de son rôle de conseil pour se différencier des concurrents (en particulier des plateformes).



TRANSITION SOCIALE

- **Amélioration des Conditions de Travail** : adaptation des conditions de travail pour répondre aux attentes des techniciens en matière de bien-être et d'équilibre vie professionnelle-vie privée (notamment la possibilité de réduire les déplacements via les outils de diagnostics et intervention à distance).