

# Chef/fe de service après-vente DF

## diriger, coordonner, téléphoner, conseiller

Les chefs et cheffes de service après-vente titulaires d'un diplôme fédéral (DF) sont des cadres supérieurs dans les départements de service des entreprises de production et de commerce. Ils élaborent des concepts de service après-vente conformes à la stratégie globale de l'entreprise, qui répondent aux exigences et aux demandes des clients, et dans le meilleur des cas, les dépassent.

Ils prennent en compte la façon dont le service après-vente est relié aux autres secteurs de l'entreprise tels que le marketing, les achats, la

production, l'administration. Ils transposent leurs concepts en projets de mesures concrètes et surveillent leur mise en pratique étape par étape par les différents collaborateurs et collaboratrices.

Les chefs et cheffes de service après-vente dirigent leur équipe. De plus, ils sont responsables de la planification du personnel et des interventions de leurs collaborateurs. Le recrutement de nouveaux employés pour l'équipe de service après-vente fait également partie de leurs tâches.



## Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que les clients bénéficient d'un service optimal en cas de panne, le chef de service après-vente élabore un concept de service sophistiqué, en accord avec les lignes directrices de l'entreprise.
- ▶ Afin qu'il y ait toujours des pièces de rechange en stock, prêtes à être envoyées aux clients mécontents, la cheffe de service après-vente planifie et gère la logistique des pièces de rechange.
- ▶ Afin que les clients puissent s'adresser à un expert compétent en cas de sinistre, le chef de service après-vente s'occupe des déclarations de sinistre et de l'acceptation des sinistres.
- ▶ Afin qu'aucune réclamation de client ne reste sans réponse, la cheffe de service après-vente cherche des solutions adaptées aux problèmes qui surviennent.

## Les faits

**Admission** En passant l'examen: Apprentissage de 3 ans ou titre équivalent (par exemple école technique) et au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le service après-vente, dont 3 ans dans une fonction dirigeante.

**Formation** 4 semestres d'études en cours d'emploi. L'examen comporte la gestion de service, la direction d'entreprise et l'économie sociale, la direction du personnel et développement du personnel, l'organisation de l'entreprise et droit, la relation clientèle et la gestion des produits, les techniques de travail et la communication.

Remarque: les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

**Les aspects positifs** Le service clientèle, en tant que lien entre les clients et la vente, marque l'image de chaque entreprise et constitue un pilier important pour se différencier de la concurrence. En tant que spécia-

listes indépendants de la branche, les chefs et cheffes de service après-vente encouragent une réflexion et une action orientées vers le client. Ils ont de bonnes chances sur le marché du travail.

**Les aspects négatifs** Les chefs et cheffes de service après-vente sont confrontés quotidiennement à des réclamations de clients et/ou à une clientèle insatisfaite. Il n'est pas toujours facile d'évaluer correctement la situation et de trouver une solution cohérente pour toutes les parties concernées.

**Bon à savoir** Les chefs et cheffes de service après-vente reconnaissent à temps, les nouveaux besoins du marché, conçoivent les prestations de services correspondantes et calculent des prix adaptés au marché. Ils travaillent dans des entreprises de production ou de commerce, où ils dirigent souvent le service technique, un département de service ou un département de montage.

## Profil requis

	avantageux	important	très important
attitude amicale	■		
capacité de communiquer	■	■	
capacité de décision, orientation vers les solutions	■	■	
connaissance de langues étrangères	■		
facilité de contact	■	■	
fluidité de l'expression orale et écrite	■	■	
intérêt pour la technologie, intérêt pour le conseil	■	■	■
intérêt pour le contact avec le client, orientation client	■	■	■
qualités de dirigeant	■	■	
sens des responsabilités	■		

## Plans de carrière

↑	Certificate of Advanced Studies (CAS) Business Administration
↑	Economist/e d'entreprise HES (Bachelor)
↑	Technicien/ne ES en processus (diplôme fédéral)
↑	Chef/fe de service après-vente DF
↑	Formation professionnelle initiale (CFC) ou titre équivalent (voir admission)