

# RESPONSABLE SAV

Responsable relation clients



Le Responsable SAV assure le service après livraison de programmes immobiliers. Il assure la relation avec les clients depuis la levée des réserves jusqu'à la fin de la période de garantie décennale. Lors de potentielles demandes et réclamations clients, il représente les intérêts de son entreprise en collaboration avec des professionnels (avocats, experts...).

" Le métier de Responsable SAV, relativement nouveau, joint les deux mondes de la construction et de la relation client et me permet d'interagir avec une multitude d'interlocuteurs. Même s'il n'a pas de dimension commerciale mon métier est critique pour garantir la rentabilité des projets de l'entreprise. "



## MES PRINCIPALES ACTIVITÉS

**Je sécurise l'expérience client et traite toutes les demandes et réclamations clients**

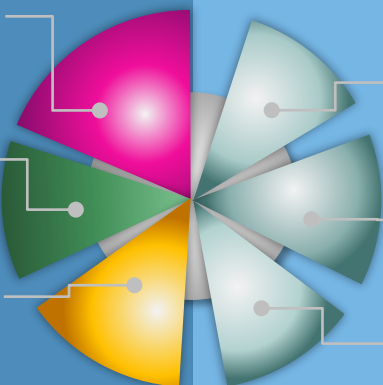
*Analyse du contenu, définition des responsabilités...*

**Je pilote les interventions des entreprises de travaux**

*Solution technique, chiffrage, suivi, réception...*

**Je suis l'interlocuteur de l'entreprise avec le client dans les situations de réclamations**

*En collaboration avec des professionnels (avocats, experts...)*



## MES ACTIVITÉS SECONDAIRES

**Je suis la levée des réserves jusqu'à la garantie de parfait achèvement** (variable selon l'organisation de l'entreprise)

**J'assure le suivi des garanties biennales et décennales**

**J'accompagne les clients dans la résolution des désordres rencontrés**

## MES COMPÉTENCES CLÉS

- 1 TECHNIQUES DE CONSTRUCTION
- 2 GESTION DE LA RELATION CLIENT
- 3 RÉGLEMENTATION DE LA CONSTRUCTION
- 4 TECHNIQUE DE NEGOCIATION



## MON CADRE DE TRAVAIL

- **Mobile**, je vais constater les problèmes, rencontrer les clients ou réceptionner des travaux
- Je suis régulièrement confronté à des **situations conflictuelles** qu'il faut gérer avec diplomatie
- Je suis **en lien avec les équipes commerciales et programme**

## D'OÙ JE VIENS

*Dans la promotion immobilière*

- ✓ Superviseur de travaux
- ✓ Assistant(e) technique

## OÙ JE PEUX ALLER...



SUPERVISEUR DE TRAVAUX

RESPONSABLE DE PROGRAMME

DIRECTEUR DE TRAVAUX

## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES CLÉS DE DEMAIN

Maitrise de la maquette numérique partagée (BIM), des outils de gestion de la relation client (CRM) et des réseaux sociaux, nouveaux médias de relation clients. Connaissance des solutions de prédiction des défauts et des risques





## DESCRIPTION DÉTAILLÉE

Le métier de Responsable SAV continue de se développer et a tendance à se généraliser. Son rôle est crucial pour gérer de manière professionnelle les défauts qui peuvent apparaître après livraison et ainsi préserver la rentabilité des projets.

Le Responsable SAV peut selon la taille de la structure être en situation de management d'une équipe d'assistants SAV.

Selon l'organisation de l'entreprise, le Responsable SAV peut intervenir dès la livraison du bien ou à l'édition du quitus de levée des réserves qui atteste que toutes les réserves émises sont levées. La durée légale de levée des réserves est d'un an.



### Environnement et conditions de travail

Le Responsable SAV interagit avec une multitude d'interlocuteurs, clients, entreprises du bâtiment, juristes, experts... Il est amené à se déplacer fréquemment pour rencontrer ces derniers et pour constater sur place des défauts ou réparations.

La gestion de réclamations fait partie de son quotidien et nécessite une certaine prise de recul pour prendre les bonnes décisions.



### Profil d'employeur

Le métier de Responsable SAV se retrouve principalement dans les grandes structures quel que soit leur secteur d'intervention (résidentiel, bureaux, commerce).

### Prérequis d'accès au métier

- ✓ Le métier est accessible aux professionnels témoignant d'une expérience significative de 4 à 5 ans dans la promotion immobilière et plus spécifiquement dans la construction

### Formations fréquentes

- ✓ Ecole d'ingénieur (BTP, Génie civil...)
- ✓ Bac +2 : BTS type Travaux publics, Génie civil
- ✓ Bac +2 : DUT type Génie civil...



## COMPÉTENCES

### SAVOIR

- ✓ Culture technique de la construction
- ✓ Marché de l'immobilier
- ✓ Droit de l'immobilier
- ✓ Droit commercial
- ✓ Droit de la construction
- ✓ Principes de la maquette numérique partagée (BIM)

### SAVOIR-FAIRE

- ✓ Maîtriser les techniques de négociation
- ✓ Savoir défendre les intérêts et les droits de son entreprise
- ✓ Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections
- ✓ Savoir exploiter la maquette numérique partagée (BIM)
- ✓ Être capable d'optimiser une solution technique
- ✓ Savoir constituer et gérer un portefeuille d'entreprises prestataires
- ✓ Savoir gérer un contentieux avec le support d'experts juridiques

### SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Montrer une capacité d'écoute et de diplomatie
- ✓ Savoir faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité
- ✓ Avoir le sens du contact et faire preuve d'empathie
- ✓ Être pédagogue

## EVOLUTIONS DU MÉTIER & COMPÉTENCES CLÉS POUR DEMAIN

Avec le développement de la **maquette numérique partagée** et des **solutions de prédiction des défauts et des risques** (ex : **Big data**, **Internet des objets**...) les méthodes de travail du Responsable SAV vont évoluer et il devra maîtriser ces solutions et savoir en tirer profit. Par ailleurs le **développement de nouveaux services** par les entreprises élargira le périmètre d'intervention du Responsable SAV. Ce dernier devra être de plus en plus **flexible** et sera amené à maîtriser de nouvelles compétences pour appréhender le développement de ces services et leur fonctionnement.