

Métiers de l'Energie et de l'Automobile

Responsable Service Après-Vente (SAV) automobile

Autres appellations :

◇ Manageuse / Manager Après-Vente

Correspondance code ROME :

◇ _____

Savoirs

- ◇ Gestion comptable et administrative
- ◇ Normes qualité
- ◇ Electronique, électrotechnique, mécanique...
- ◇ Eléments de base en gestion des Ressources Humaines
- ◇ Techniques de management
- ◇ Techniques d'animation d'équipe
- ◇ Règles de gestion de stocks
- ◇ Critères de contrôle réglementaire de véhicules
- ◇ Circuits de distribution commerciale

Compétences opérationnelles / Savoir-faire

- ◇ Gérer le service après-vente (budget, factures, personnel, plannings, répartition des charges de travail, etc.).
- ◇ Animer et diriger les collaborateurs du service (techniciens de maintenance, agents de service).
- ◇ Participer au recrutement et à l'évolution professionnelle, organiser la formation du personnel.
- ◇ Gérer les réclamations des clients.
- ◇ Commander les pièces de rechange, choisir le matériel de dépannage.
- ◇ Signaler les problèmes techniques rencontrés par les clients.

Prérequis

- ◇ Etre titulaire d'un diplôme de niveau Bac + 2 (BTS, DUT)

Parcours de Formation

- ◇ Licence Professionnelle Maintenance des systèmes pluri-techniques - Organisation et Management des Services de l'Automobile (OMSA)

Exemples d'évolution

- ◇ Directrice / Directeur de centre technique
- ◇ Directrice / Directeur de concession
- ◇ Responsable des ventes

Notes :
