

RESPONSABLE SAV

FILIÈRE : GENIE CLIMATIQUE

> Catégorie socioprofessionnelle : IAC

ACTIVITÉ | ASSURER L'APRES-VENTE

1

TÂCHE

Savoir faire

GESTION DES SINISTRES

- remédier aux désordres pendant la période de garantie de parfait achèvement
- apprécier les responsabilités de l'entreprise
- juger de l'opportunité de faire jouer les assurances (experts)
- participer aux réunions d'experts
- préparer, suivre les interventions

ACTIVITÉ | METTRE EN OEUVRE LES ACTIVITES DE MAINTENANCE

2

TÂCHE

Savoir faire

ANALYSE DE LA DEMANDE DU CLIENT

- Réaliser l'inventaire des installations
- Repérer les points particuliers (accessibilité, matériels spécifiques, conditions d'intervention)
- Connaître les niveaux de prestations réalisables pour le client
- Adapter et chiffrer la proposition en fonction des constats réalisés

TÂCHE

ELABORATION DU CONTRAT DE MAINTENANCE

- Savoir faire
- Sélectionner les bibliothèques de maintenance en fonction de la prestation prévue
 - Connaître et adapter les clauses du contrat standard (indices de révision, clauses spécifiques)
 - Evaluer la qualité de la proposition et la pertinence de la proposition
 - Présenter ou transmettre l'offre au client

TÂCHE ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DU CONTRAT DE MAINTENANCE

- Savoir faire
- Veiller à l'enregistrement administratif du contrat
 - Consigner la prise en charge des installations (rapports écrits)
 - Vérifier la mise en oeuvre du process de facturation du contrat

TÂCHE VÉRIFICATION DES TERMES DU CONTRAT

- Savoir faire
- s'assurer de la nature des prestations dues au client
 - vérifier que les travaux ne peuvent pas faire l'objet d'une facturation en complément du contrat de maintenance

TÂCHE SUIVI ADMINISTRATIF DU CONTRAT

- Savoir faire
- Assurer le respect des clauses du contrat (visites, tarifications spécifiques...)
 - Suivre la facturation
 - Collecter les rapports de maintenance
 - Evaluer la rentabilité des contrats

TÂCHE PLANIFICATION DE L'ACTIVITÉ DE MAINTENANCE - DÉPANNAGE

- Savoir faire
- Evaluer et prendre en compte les besoins en personnel et matériel
 - Gérer les interventions par secteur et compétences
 - Organiser l'activité et la mise à disposition des ressources en fonction des urgences
 - Suivre le déroulé des visites et des dépannages imprévus
 - Planifier les travaux selon leur nature
 - Evaluer et respecter les délais d'intervention

TÂCHE SUIVI CLIENT

- Savoir faire
- Réaliser des enquêtes de satisfaction
 - Présenter au client les rapports de maintenance
 - Maintenir la communication avec le client
 - Suivre l'évolution du client (projets, organisations, contacts)



COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Contrôle qualité
- Contrôle sécurité
- Gestion des aléas
- Relations dans l'équipe de travail
- Relations externes à l'entreprise
- Respect des délais