

Conseiller services

Vous avez une facilité naturelle pour la relation client ainsi que pour le conseil et la vente ? Découvrez le métier de conseiller services chez Scania !

Avec des objectifs qui se définissent tant sur le plan relationnel que produit, le conseiller services est là pour répondre aux besoins des clients. Ses tâches sont multiples. Il conseille et est au service des clients, étant parfois le lien entre la partie atelier et la partie vente. Ses compétences sont nombreuses et répondent à beaucoup de critères, faisant de lui un collaborateur polyvalent.

En quoi consiste le métier de conseiller services chez Scania ?

Le conseiller services a pour mission le bon déroulement des activités après-vente quotidiennes au sein du site. Cela inclut la planification, la réception, la facturation et la gestion pré ou après-vente des véhicules des clients. Il optimise la relation client en répondant systématiquement aux besoins de la clientèle.

Processus, missions et méthodologie

Le conseiller services dispose de processus à suivre pour la réalisation d'une mission complète. Ses missions sont variées et centrées sur le client et sa satisfaction.

Dans un souci de préparation, le conseiller services est amené à contacter les clients pour discuter du prochain rendez-vous à prendre ou suggérer des réparations. Son analyse des dossiers clients lui permet d'entrevoir et de planifier les interventions dans l'intérêt du client, favorisant ainsi une bonne relation. En prodiguant les bons conseils, il apporte donc une solution appropriée au client.

Préparer le rendez-vous est nécessaire pour que tous les services internes concernés puissent se coordonner entre eux pour fournir la meilleure prestation possible. Si cela s'avère nécessaire, c'est au conseiller services qu'il revient de contacter le client et de lui faire part des changements ou travaux additionnels à prévoir sur le véhicule.

Le conseiller services accueille le client lorsqu'il arrive sur le site et réceptionne son véhicule.

Une fois que l'intervention est terminée et que le rendez-vous est finalisé, il détaille l'intervention au client, pouvant parfois émettre quelques recommandations d'entretien ou d'opération. Le but est toujours de prodiguer des conseils avisés pour l'optimisation et la disponibilité du véhicule. Des tâches administratives incombent également au conseiller : établissement de la facture, archivage, suivi du dossier...

Compétences requises et interactions

La compétence de base du conseiller services est la communication. En effet, ses interactions avec les clients et ses collègues lui demandent de communiquer de façon

ouverte et transparente. Il recherche le dialogue et le consensus, notamment avec les clients car il a pour rôle de les conseiller au mieux en fonction de leurs besoins.

Focalisé sur le client, le conseiller services fournit des prestations avant, pendant et après les rendez-vous clients. Il se tient toujours prêt à répondre aux besoins et aux questions posées. Sur ce point, la polyvalence des connaissances est primordiale : dossier, interventions éventuelles, ordres de réparation, renseignements généraux de la fiche client... Il veille à ce que tout soit à jour.

Le conseiller services est organisé, tant dans la gestion de son planning que des ressources. Son travail consiste en partie à identifier des points d'améliorations et trouver leurs solutions en s'assurant que celles-ci soient faciles à mettre en œuvre, toujours dans l'intérêt du client et de la société.

Puisqu'il travaille conjointement avec les équipes techniques, le conseiller services peut parfois suggérer des interventions voire des ventes additionnelles au client, toujours dans l'optique d'optimiser sa rentabilité mais aussi et surtout, de favoriser sa satisfaction et l'excellence relationnelle.

Qualités requises

- Bonnes connaissances techniques/produits
- Conseil et écoute
- Organisation et rigueur
- Communication et qualités relationnelles
- Anglais souhaité

Se former et évoluer chez Scania

En tant que conseiller services, il existe des opportunités d'évolution au sein de Scania. En fournissant un travail de qualité, en faisant preuve d'initiatives et en se focalisant sur la satisfaction du client avant tout, le conseiller services peut évoluer vers des métiers aux responsabilités plus élevées ou transverses.

Quel est le profil du conseiller services chez Scania ?

- Expérience professionnelle significative à un poste en concession souhaitée
- Formation complémentaire dans le domaine de l'accueil et la relation client
- Expérience ou formation dans le domaine technique de la "Mécanique" (poids lourds/automobiles/machine agricole)
- Maîtrise des outils de la bureautique