



Conseiller Service Client

Ma mission

Faire vivre une expérience unique à mon client, lors de son achat ou après son achat.

Mon quotidien

Ce que j'adore dans mon métier, c'est sa variété ! Je m'occupe du SAV et de l'encaissement. Même si je ne suis pas technicien, j'ai été formé aux produits pour identifier une panne ou une difficulté liée à l'utilisation. Si c'est une panne, c'est un technicien qui s'en occupera.

Si c'est un problème d'usage, j'aide le client à mieux utiliser son produit.

Lorsque le produit part en réparation, je m'occupe du suivi du dossier client et je l'informe du retour de son produit.

La partie sur les financements est intéressante : on est dans une sphère plus intime du client. Il faut bien le comprendre et lui apporter des solutions souples et transparentes.

Enfin, il y a l'encaissement ; c'est plus complexe que je ne l'avais imaginé, car très diversifié.

Les points positifs

On est tous co-responsables et on s'entraide. Tout le monde se met au courant des dernières procédures et du suivi des clients, en SAV, caisse ou en financement. Il y a une très bonne ambiance dans l'équipe !

La promotion interne est très forte chez Boulanger.

Mon souhait est de devenir Responsable Service Client, car c'est un métier polyvalent qui développe de nombreuses compétences. J'y travaille avec l'aide de mon manager.

Bref, mon métier, c'est un métier de relations où l'on ne s'ennuie jamais ; c'est ça qui me plaît ! ;-)

Les contraintes

J'ai choisi ce métier et je connais l'organisation personnelle qui en découle. C'est le commerce : nous devons nous adapter au client et être là quand il est là.

Au final, c'est pratique, mon jour de repos en semaine me permet de pratiquer la natation en toute tranquillité.

Il y a beaucoup d'activités à apprendre et à maîtriser mais avec le temps, les formations, les collègues, j'avance vite !

 **boulanger**
si bien ensemble

