# SERVICE APRÈS-VENTE (SAV) ET SUPPORT TECHNIQUE

## PRÉSENTATION



### Entretenir et garantir le bon fonctionnement des produits

Une fois un équipement vendu, l'aventure ne s'arrête pas ! Les métiers du SAV et du support technique accompagnent leurs clients pour **mettre en service, entretenir, diagnostiquer et réparer les équipements**. Ils assurent le **lien entre le terrain et les équipes qui développent les produits ou services**, en faisant remonter les problèmes rencontrés et en diffusant les solutions techniques.

### La technique au service du client

Le SAV, c'est être **un véritable expert des produits** sachant mettre cette expertise au service du client. Face à une panne ou une question, il faut diagnostiquer, trouver une solution, mais aussi expliquer et rassurer : **c'est autant un métier d'expertise technique que de relation client**. Et parce que les produits et services innovent en permanence – nouvelles fonctionnalités, équipements connectés, nouveaux usages –, il faut être curieux et **mettre continuellement à jour ses connaissances** pour rester expert de solutions qui évoluent sans cesse.

## Compétences

- Aimer **analyser et résoudre des problèmes techniques.**
- Bien connaître ses produits, leurs fonctionnalités et leurs usages, et développer une vraie expertise de son secteur.
- Être **réactif, autonome et rigoureux.**
- Savoir **écouter, expliquer et transmettre** des informations techniques clairement.
- **Être à l'aise en anglais** pour évoluer au sein d'un groupe et échanger avec des équipes internationales.

## Environnement de travail

### Du diagnostic à distance à l'intervention sur le terrain

Le SAV peut s'exercer dans des environnements très différents selon le secteur d'activité (**sites industriels, exploitations agricoles, ateliers, bureaux...**). Certains postes assurent principalement le support à distance, d'autres impliquent de nombreux déplacements auprès de leurs clients.

### Un métier d'interface et d'échanges

Les métiers du SAV sont loin d'être solitaires : ils impliquent des **échanges réguliers avec les clients, mais aussi une collaboration étroite avec les différentes équipes de l'entreprise** en France et parfois les **autres filiales à l'international**.
Avec l'expérience, il est possible de devenir **expert produit, formateur, manager SAV** et d'évoluer dans l'entreprise.

## Pour aller plus loin

Pour découvrir davantage ces métiers qui mêlent **innovation, technicité et relation client,** et explorer toutes les opportunités professionnelles au sein de **l'import-export et du commerce international :**

Découvrir tous les métiers

Voir le témoignage