

LIVRE BLANC
Edition 1

Gestion

du service après-vente en menuiserie

Pour une entreprise, le service après-vente doit être perçu comme un véritable levier stratégique de satisfaction et de fidélisation client. Process, moyens, communication, découvrez quels sont les points clés d'une bonne gestion de votre SAV.



Sommaire

P.3

Chapitre 1

LE SAV EN INTERNE

Assigner un référent
à la gestion administrative.

P.5

Chapitre 2

LA DÉCLARATION DU SAV

Une procédure pour centraliser
toutes les demandes.

P.7

Chapitre 3

LE TRAITEMENT DU SAV

Une organisation hiérarchisée
pour un suivi efficace.

P.9

Chapitre 4

LES PRINCIPES À RESPECTER DANS LE TRAITEMENT DU SAV

À chacun d'assumer
ses responsabilités.

« C'est la hantise de tous les menuisiers : menuiserie non conforme, abîmée, mal posée... avec toutes les conséquences qui en découlent (insatisfaction client, perte de marge, problème de planning...). Des retours d'expérience m'ont permis de mieux gérer la problématique du SAV. À mon tour de vous aider avec ce livre blanc. Bien sûr, je ne détiens pas la vérité, mais ces bonnes pratiques vous aideront à progresser dans votre organisation. Bonne lecture ! »

Jordan KHALIFA

Dirigeant du Réseau GAP RÉFÉRENCIEMENT,
PDG de la société Concept Ouverture

Le SAV en interne

ÉTAPE 1 : ASSIGNER UN RÉFÉRENT SAV EN INTERNE

Il est indispensable d'assigner un référent à la gestion administrative du SAV et de la relation client.

Centraliser cette fonction sur une personne de l'entreprise vous permettra d'être plus réactif et efficace pour une rentabilité immédiate.

Enfin, le fait de les libérer de cette tâche vous permettra de mieux recruter vos vendeurs et de les fidéliser.

Mais quel référent choisir ?

Chaque organisation étant différente, la taille de l'entreprise et le CA proportionnel vous permettront d'aiguiller votre choix. Ce référent pourrait être :

> Le chef d'entreprise : CA < 1.5 M€

Il est le plus souvent assisté par une secrétaire qui reçoit les appels au standard et qui note les réclamations.

Nous déconseillons cette option. Elle montre une entreprise artisanale et peu structurée, dans laquelle tout repose sur le dirigeant, forcément débordé. L'image qui est renvoyée aux clients est peu rassurante.

> Un responsable d'entrepôt : CA < 2 M€/3M€

Ce dernier doit venir du chantier et gérer correctement la partie administrative.

> La personne qui contrôle les ARC : CA jusqu'à 4/5 M€

Elle est, si possible, assistée par une secrétaire sur le travail administratif.

D'autre part, il est important que cette personne ne soit pas dérangée par des appels SAV lorsqu'elle effectue le contrôle des ARC.

> Un profil conducteur de travaux / Responsable technique / Personne interne bon techniquement et administrativement : CA de 5/10 M€

Cette personne peut également s'occuper des diagnostics difficiles, expertises...

À noter que si l'entreprise fait un CA supérieur, il faudra attribuer un référent par tranche de 5 à 10 M€.

IMPORTANT L'erreur à éviter

Il est extrêmement important de désengager le commercial de cette gestion. Pourquoi ?

1. Sa valeur ajoutée est la vente, métier déjà très complexe en lui-même.
2. Dans le cas d'un SAV, il aura tendance à faire plaisir au client et à offrir des prestations qui sont censées être payantes... autant l'éviter !
3. Le libérer de l'intervention SAV vous permettra de le fidéliser et de recruter plus facilement vos futurs vendeurs.

ÉTAPE 2 : L'ÉQUIPE D'INTERVENTION SAV

Dans la mesure du possible, il est préférable de dédier une seule personne aux interventions SAV, à temps plein ou à temps partiel en fonction du niveau d'activité.

Néanmoins, dans les cas où vous êtes dans l'obligation de déployer 2 personnes, nous vous conseillons de les regrouper sur une journée ou deux par semaine. Si cette action nécessite un peu d'anticipation au niveau du planning, elle vous fera gagner en efficacité. De même, si un technicien SAV est indispensable, la seconde personne, dédiée souvent à la manutention, pourra simplement être un aide-magasinier ou un aide-poseur, ou encore un intérimaire.

La fin de journée à éviter !

Nous ne recommandons pas l'intervention des poseurs en SAV après leurs journées de pose (sauf cas exceptionnel ou simple SAV facile/urgent/ immédiat et à proximité d'un chantier) pour les raisons suivantes :

- **Moins confortable pour les clients** qui sont prévenus au dernier moment du RDV.
- **Gestion difficile des plannings**, puisqu'il faut toujours être en alerte au niveau de l'organisation tout en rajoutant quotidiennement une charge mentale à l'entreprise.
- **Désagréable pour les techniciens** qui peuvent se retrouver en fin de journée dans une situation délicate due à la fatigue.
- **Pas rentable pour l'entreprise** puisqu'ils sont toujours à 2 (voire 3) pour une intervention nécessitant le plus souvent 1 seule personne.

NOTRE CONSEIL

Pour toute intervention SAV, nous vous conseillons d'éviter **la présence du dirigeant ou d'un commercial**. Ces situations sont sources de mauvaises économies et néfastes à l'organisation de l'entreprise. Un impact qui sera par ailleurs accentué si le dirigeant effectue lui-même le SAV.

Côté logistique, nous conseillons l'utilisation d'une petite fourgonnette ou d'un véhicule 2 places, naturellement suffisant et plus simple pour stationner en milieu urbain.

NOTRE ASTUCE

Il est possible de sous-traiter le SAV. Cette solution est également recommandée dans le cas d'un démarrage de l'activité de l'entreprise.

Ce choix coûte toutefois plus cher. Il est également moins pratique en termes de gestion des plannings et de réactivité. Néanmoins, il sera toujours plus rentable et efficace si l'entreprise ne peut pas payer un technicien à plein temps, surtout si vous avez également peu de SAV à gérer.

La déclaration du SAV

ÉTAPE 1 : ORGANISER LES DEMANDES SAV

Nous vous recommandons la création d'une boîte mail spécifique au SAV. Cette adresse va centraliser toutes les demandes et ainsi éviter les pertes d'informations, notamment le grand classique du SAV : la note écrite sur un post-it qui disparaît au premier courant d'air...

Cette boîte mail à créer pourra être du type sav@nomdelentreprise.fr

Voici la procédure à mettre en place lorsque le client appelle l'entreprise pour déclarer son SAV (quelle que soit la personne réceptionniste de l'appel → Référent SAV, commercial ou l'accueil) :

1. Cas prioritaire

Communiquez cette adresse mail à votre client et demandez-lui de déclarer directement par mail le SAV avec des photos.

2. Plan B

Dans le cas contraire, vous pouvez prendre la demande faite oralement par le client et la transmettre par écrit sur cette adresse mail.

C'est le meilleur process qui permet de récupérer des informations claires et des photos sans intervention de votre équipe, mis à part le responsable du SAV.

IMPORTANT L'accueil téléphonique

La base du SAV est la gestion des appels. Dans le cas où le référent/gestionnaire SAV de l'entreprise n'est pas disponible, une personne-ressource (par exemple une assistante) doit gérer les appels et être capable de donner les informations de 1^{er} niveau aux clients.



ÉTAPE 2 : NOTIFIER LES DEMANDES SAV

Notifier toutes les étapes de votre procédure SAV est impératif. Tous les interlocuteurs disposent alors du même niveau d'information. De plus, vous conservez à la fois un historique du contenu et des dates.

1. Mail de collecte d'informations SAV

Afin de qualifier la demande, il est impératif de faire un mail type que vous envoyez à votre client à partir de la boîte SAV. Le client vous répondra ainsi directement.



Voici un exemple de mail type :

Objet : Déclaration de votre SAV – Nomdelentreprise

Bonjour,

Suite à votre demande SAV, nous vous invitons à nous fournir toutes les informations suivantes :

- Nom client.*
- Réf. chantier.*
- Adresse chantier.*
- Personne à contacter pour prise de RDV (nom, prénom, mail, téléphone).*
- Chantier habité ou ouvert (travaux en cours).*
- Préférences pour la prise de RDV.*
- N° de facture.*
- Motif de la demande et repères concernés.*
- Photos.*
- Commentaires.*

Votre demande de SAV sera traitée lorsque nous aurons reçu l'ensemble des informations nécessaires.

En vous remerciant par avance.

Le service SAV Nomdelentreprise

2. Mail de confirmation SAV

Une fois le mail reçu, rassurez votre client sur le bon traitement de son dossier en lui répondant dans les 24h maximum.



Voici un exemple de mail type :

Objet : Enregistrement de votre SAV – Nomdelentreprise

Cher client,

*Nous avons bien pris note de votre demande de service après-vente avec intervention sur site.
{detailssav} → Copier-coller ici le contenu de la demande.*

- Si votre demande d'intervention ne nécessite pas de commande de pièces détachées, notre technicien prendra rendez-vous sous quelques jours pour planifier celle-ci.*
- Si nous devons commander du matériel, nous prendrons rendez-vous dès que nous aurons la confirmation de la date de livraison de notre fournisseur.*

Attention : Problème ne relevant pas de notre responsabilité

- Si votre demande d'intervention concerne un problème de pose (dans le cas d'un achat en fourniture seule) ou bien d'une mauvaise utilisation, des frais d'intervention de 165 € HT minimum (déplacement + 1h d'intervention) pourront vous être facturés si vous nous demandez d'intervenir.*

Pour toute information relative à l'avancement de votre dossier, vous pouvez nous contacter et poser votre question en répondant directement à ce mail. Nous traitons les mails chaque jour en début de matinée.

À votre disposition.

Le service SAV Nomdelentreprise

Le traitement du SAV

ÉTAPE 1 : CRÉATION D'UN FICHIER SAV

Il est indispensable de centraliser vos demandes dans un espace dédié. Au-delà d'outils informatiques spécifiques, vous pouvez facilement mettre en place ce système à partir d'un fichier Excel. Il n'est pas utile de faire un dossier papier par SAV.

> Si vous traitez moins de 50 SAV simultanément

Création d'un fichier Excel simple :

- Tous les SAV peuvent être sur la même page avec plusieurs lignes.
- Mettez en rouge les SAV sensibles.
- Chaque lundi, interrogez-vous sur la nécessité d'appeler le client pour le tenir informé de son dossier avant que celui-ci ne vous relance.



Exemple des colonnes du tableau Excel SAV :

Numéro de commande interne	Numéro de SAV interne	Nom client - Réf. chantier	Date création SAV	Date commande	Commandes en cours et avancement (fournisseur, produit commandé, état)	Type chantier (fourniture seule ou fourniture et pose)	Date et heure intervention ou livraison	Nom du technicien SAV	Adresse chantier	Travail à faire et historique du SAV	Responsable - Cause SA	Archiver SAV

> Si vous traitez plus de 50 SAV simultanément

Création d'un fichier Excel avec plusieurs onglets :

- Ce fichier vous facilitera la vie pour suivre l'avancement des actions. L'objectif étant de les trier par catégorie et de mieux gérer les différentes étapes.



Voici les onglets que nous vous préconisons de créer dans votre fichier Excel :

1. Nouveaux SAV à enregistrer / Dossiers en attente ARC fournisseur (2 tableaux dans cet onglet).
2. SAV avec intervention entreprise : RDV à prendre / RDV pris (2 tableaux dans cet onglet).
3. SAV avec intervention usine : RDV à prendre / RDV pris (2 tableaux dans cet onglet).
4. SAV fourniture seule.
5. Devis SAV en cours d'acceptation client.
6. Réserves livraisons fournisseurs sur commandes en cours/chantiers non réceptionnés.
7. SAV terminé (archivé).

NOTRE ASTUCE Récupérez votre historique

N'oubliez pas de vérifier dans vos « SAV archivés » s'il existe un dossier sur ce chantier. Récupérez l'historique, puis intégrez le SAV en fonction de son type et de son étape dans le fichier Excel, afin d'en suivre l'avancement.

ÉTAPE 2 : LES RÈGLES DE TRAITEMENT DU FICHER SAV

Place maintenant au suivi du SAV. L'objectif est de garder le rythme, puis de s'astreindre à quelques règles simples associées à une méthodologie stricte.

> La procédure à suivre

1. Mettre chaque SAV dans le bon onglet.

Puis, 2 fois par semaine :

2. Contrôler l'avancement de chaque dossier.

3. Remonter complètement les différents tableaux.

4. Ré-étudier chaque ligne et relancer les personnes qui doivent l'être → Chaque relance et chaque événement, en général, doivent être notifiés dans ce tableau.

> Les dates de relances/d'alertes recommandées



Dans le cas où l'intervention serait réalisée par votre technicien :

- **Si devis SAV → Relance client :**
8 jours, archivage du devis après 30 jours et 2 relances.
- **Si SAV pris en charge → Réception d'ARC fournisseur**
3 ou 4 jours.
- **Contrôle réception des marchandises :**
3 jours avant l'intervention, sinon contacter le client pour décaler l'intervention après s'être renseigné auprès du fournisseur concerné par le retard.
- **RDV à prendre par le technicien SAV** après lui avoir remis la fiche d'intervention SAV :
48h, ou
Pièces à récupérer par les clients/ou le commercial de votre société pour un SAV en fourniture seule :
5 jours.
- **Retour quitus après intervention du technicien et traitement du SAV → Si réserves non levées :**
24/48h.
- **Archivage du SAV :**
48h après la fin du SAV.



Dans le cas où l'intervention serait réalisée par le fournisseur :

- **RDV à prendre par l'usine :**
dans les 8 jours après la demande.
- **Quitus intervention usine :**
8 jours après l'intervention.
- **Archivage du SAV :**
48h après la fin du SAV.

Les principes à respecter dans le traitement du SAV

ÉTAPE 1 : IDENTIFIER VOS SOURCES DE SAV



Une fois votre structure et l'organisation de votre SAV en place, il est temps de rentrer dans le vif du sujet. Le premier point est de noter la source, le responsable en charge du SAV et les causes possibles.

- Il peut y avoir plusieurs responsables sur un SAV.
- Il faut créer une liste de toutes les causes possibles dans la colonne de droite de votre tableau SAV.

Voici une liste non exhaustive :

Source	Quantité	%	Voir
Casse marchandise à l'entrepôt	-	-	
Commercial (erreur devis)	-	-	
Erreur atelier concept : Montage VR DL/BB	-	-	
Erreur contrôle ARC	-	-	
Magasiniers/Préparation commande	-	-	
Poseur (fourni posé)	-	-	
SAV suite rupture de stock	-	-	
Transporteur (casse transport)	-	-	
Plateau boxer Peugeot	-	-	
Plateau Volkswagen 5 m	-	-	
STJ : Transporteur	-	-	
SAV annulé par le client	-	-	
SAV autres fournisseurs (petits fournisseurs)	-	-	
SAV erreur Client (commande/pose/conseil) = SAV facturé sans devis préalable	-	-	
SAV facturé au client (intervention payante devis signé)	-	-	
SAV geste commercial (offert au client mais pas de notre fait)	-	-	
SAV source non identifiée	-	-	

Si cette liste est bien tenue à jour, vous pourrez **exporter des statistiques pertinentes sur les causes de vos SAV**, et améliorer la qualité de vos prestations.

- L'idéal est de sortir un état par trimestre, et d'en tirer les conclusions nécessaires.
- La date de référence est la date de création du SAV.
- Pour avoir les statistiques du 1^{er} trimestre complètes → Attendez environ jusqu'au 15 mai, afin que la plupart des SAV déclarés sur la période soient terminés et leurs causes renseignées.

ÉTAPE 2 : METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE TARIFAIRE SAV



Ce point est une étape importante dans votre gestion du SAV. Chaque SAV est différent et il nécessite une tarification adaptée. Le fait de la segmenter optimisera votre rentabilité.

> Vous pouvez créer une bibliothèque « LOGICIEL DE CHIFFRAGE » en y intégrant :

- Les coûts de la main-d'œuvre, pour une, deux ou trois personnes.
- Les coûts de déplacement en fonction du nombre de personnes et de la distance.
- Les références des pièces détachées les plus utilisées et le tarif des vitrages.

NOTRE ASTUCE Simplifiez le prix

Parfois, au vu du coût dérisoire de certaines pièces, il est préférable d'être approximatif de quelques euros et faire un devis immédiat, au lieu de faire des demandes de prix aux usines et perdre du temps.



Tout ce process apportera une cohérence vis-à-vis de vos clients et vous fera gagner du temps dans le traitement des demandes, tout en contrôlant mieux vos marges avec les bénéfices suivants :

- Chiffrez autant que possible à l'acte sur un devis (changement de moteur, poignée...) plutôt qu'à l'heure → Si vous allez plus vite, le client pensera s'être fait avoir, si vous allez moins vite, vous y perdrez. Ainsi, autant ne pas détailler les temps d'intervention sur ce type de SAV.
- Prenez des marges confortables sur cette activité qui nécessite pas mal de gestion en « back office » et de moyens humains, comparé au CA généré.

ÉTAPE 3 : LES DOCUMENTS DE SAV À FOURNIR



Afin de garantir le bon traitement du SAV pour l'ensemble de vos collaborateurs, le responsable SAV doit travailler sur ces 4 documents à mettre à jour au fur et à mesure du process d'intervention.

> Le document « Accords tarifaires et interventions usine » :

Ce document consiste à contractualiser les différents accords avec chaque usine.

- Quelles usines interviennent directement ?
- Lesquelles ne le font pas ?
- Quels tarifs sont entendus avec chacune d'entre elles ?

> La fiche d'intervention :

Cette fiche d'intervention permet au technicien de s'organiser et de prendre ses RDV en amont.

Lorsque le dossier est prêt pour prendre RDV et réaliser l'intervention, il faut copier-coller toutes les données pour le technicien SAV sur un document Word ou Excel.

> Le Quitus d'intervention (modèle type en cours de création) :

Il permet à votre technicien de faire son rapport d'intervention et de le faire signer par le client et/ou l'habitant :

- **Toute intervention doit se terminer par la signature du quitus** (sauf si la personne n'est pas présente sur le chantier).
- **Toujours penser à prendre des photos ou des vidéos** du problème ou du travail réalisé, notamment en cas de facture.
- **Pour facturer une intervention au client, il faut être factuel**, et non pas se baser sur un ressenti (exemple : la photo montrant un faux niveau de 15 mm n'est pas discutable → Alors que la mention « fenêtre pas d'aplomb, problème de pose » l'est beaucoup plus !).
- **Le technicien doit pouvoir facturer de la main-d'œuvre aux particuliers sur place** si c'est une intervention payante et partir avec le chèque → Bien vérifier au préalable que le client dispose d'un moyen de paiement en arrivant sur place → Si ce n'est pas le cas, le recouvrement du SAV pourrait s'avérer très difficile.

> Le document d'inventaire des outils présents dans le camion du technicien SAV sert à :

- Responsabiliser votre technicien SAV.
- Éviter la casse, la perte ou l'abus en tout genre de l'outillage et des pièces détachées (stock moteurs, axes, cornières, poignées...).
- Lui permettre de réaliser des interventions immédiatement sur place.



ÉTAPE 4 : LA RELATION CLIENT



Au-delà de la qualité de votre intervention, la relation client est l'un des gages de réussite de votre activité SAV. Être proactif est le meilleur moyen de rassurer et de fidéliser votre client.

> Voici quelques recommandations pour anticiper le bon traitement de votre SAV :

- **Communiquer avec le client** dès la validation de la prise en charge avec un mail de confirmation (voir ci-dessous).
- **Appeler régulièrement les clients dont le dossier sensible** s'éternise.
- **Et (surtout) rappeler les clients qui vous contactent**, même si vous n'avez aucune réponse à donner → Il n'y a rien de pire que d'ignorer les appels d'un client. Si vous avez une mauvaise nouvelle, donnez-la immédiatement, quitte à rattraper le coup par la suite.
- **Donner la date d'intervention dès que le fournisseur vous confirme la date de livraison**, en prenant une à deux semaines de sécurité → Ne surtout pas attendre de recevoir les pièces pour intervenir.
- **Pour un diagnostic SAV, donnez le RDV immédiatement** → Réserver un traitement particulier aux clients professionnels VIPs et aux chantiers habités. Faites patienter les autres, moins urgents.
- **En cas de retard, prévenir plusieurs jours avant** en surveillant l'arrivée des pièces SAV, et pas le matin même de l'intervention.
- **Dès la réception des pièces SAV** → Ranger toutes les pièces dans une zone à part réservée à cette activité → Débiller et contrôler les colis avant intervention → Faire préparer les pièces plusieurs jours avant par le technicien.
- **Envoyer à votre client un quitus de fin d'intervention** → Si possible accompagné de photos pour être clair sur le souci rencontré et/ou le travail effectué.
- **Être clair sur la facturation de l'intervention autant que possible** → Dès le départ, contrôler si la commande est encore sous garantie et si la demande du client est couverte, ou bien à ses frais.
- **Préciser par écrit au client qu'en cas de non-présence lors de l'intervention du SAV, un déplacement lui sera facturé** → À voir également avec les réserves et ajustage de fin de chantier pour les constructions neuves, afin de vous donner l'accès au chantier.

Voici quelques exemples types de mails et SMS automatiques à envoyer pour informer votre client de l'avancée de son dossier :



> **Mise à disposition du matériel pour un SAV en fourniture seule :**

Cher client,

Votre matériel pour la commande Num. com/ Réf. com / Réf. client sera disponible à partir du JJ/MM/AAAA. Vous pouvez venir enlever votre matériel à nos heures d'ouverture notées en pied de page de ce mail, veuillez nous prévenir x heures avant votre passage par mail ou téléphone.

Pour toute livraison de matériel SAV hors garantie (SAV payant ayant fait l'objet d'un devis), des frais fixes de 90 € HT sont appliqués en sus, s'ils n'ont pas été spécifiés sur votre devis (dans un secteur de 100 km autour de notre entrepôt situé à Vitrolles).

Nous vous rappelons que vous avez 15 jours à partir de la date de livraison dans notre dépôt pour prévoir votre livraison.

Passé ce délai, votre commande sera facturée et devra être réglée, même si la livraison n'a pas été réalisée.

Le service SAV
Nomdelentreprise



> **Mise à disposition du matériel pour un SAV en fourniture et pose :**

Cher client,

Votre matériel pour la commande Num. com/ Réf. com / Réf. client sera disponible à partir du JJ/MM/AAAA. Notre technicien vous contactera dans les prochains jours pour prendre RDV, afin de réaliser l'intervention.

Nous vous rappelons que vous avez 15 jours à partir de la date de livraison dans notre dépôt pour accepter une date d'intervention.

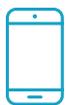
Passé ce délai, votre commande sera facturée (si c'est un SAV payant) et devra être réglée, même si l'intervention n'a pas été réalisée.

Le service SAV
Nomdelentreprise



> **Marchandise disponible :** Envoyer un SMS au client final ou au conducteur de travaux

Votre marchandise pour le SAV Réf. commande / Réf. client est disponible, vous pouvez prendre RDV pour sa livraison ou son enlèvement par mail à cette adresse sav@nomdelentreprise.fr



> **Intervention SAV planifiée :**

Envoyer un SMS au client et/ou au conducteur de travaux

Votre intervention pour le SAV Réf. commande / Réf. client est planifiée pour le JJ/MM/AAAA à xxhxx (à 1h près), pour toute question relative au RDV : sav@nomdelentreprise.fr

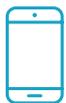


+ Envoyer un mail au client et/ou au conducteur de travaux

Cher client,

Votre intervention SAV pour la commande Num. com/ Réf. com / Réf. client est planifiée pour le JJ/MM/AAAA à xxhxx (à 1h près), Pour toute question relative à ce RDV, veuillez nous contacter en répondant directement à ce mail.

Le service SAV
Nomdelentreprise

**> Rappel d'intervention SAV (à envoyer 48h avant l'intervention) :**

Envoyer un SMS au client et/ou au conducteur de travaux

Nous vous rappelons l'intervention pour le SAV Réf. commande / Réf. client qui est planifiée pour le JJ/MM/AAAA à xxhxx (à 1h près), pour toute question relative au RDV : sav@nomdelentreprise.fr

**> Intervention SAV terminée (avec réserves) :**

Cher client,

Notre intervention SAV pour la commande Num. com/ Réf. com / Réf. client n'a pas permis de clôturer le dossier, il reste encore les réserves suivantes :

(Détail des réserves)

Veillez trouver en pièce jointe la copie du quitus d'intervention.

Nous reviendrons vers vous au plus vite, afin de clôturer votre dossier, dès que nous aurons les éléments manquants.

Le service SAV

Nomdelentreprise

**> Intervention SAV terminée (sans réserve, intervention terminée) :**

Cher client,

Votre intervention SAV pour la commande Num. com/ Réf. com / Réf. client est terminée et s'est déroulée avec succès.

Veillez trouver en pièce jointe la copie du quitus d'intervention.

Le service SAV

Nomdelentreprise

ÉTAPE 5 : QUI DOIT PAYER LE SAV ?



Oui, l'intervention SAV coûte du temps et de l'argent, alors à qui la faute ? La mise en application de notre procédure SAV a pour objectif d'identifier la cause, mais également la responsabilité du tiers qui a engagé le SAV. Il sera ainsi plus facile de faire payer le « vrai responsable », qu'il s'agisse du fabricant, du client ou de votre entreprise.

Attention, faire entendre raison n'est pas toujours simple, mais le fait de respecter ces 3 grands principes vous aidera dans la décision finale :

1. Il faut être juste, mais ne pas prendre à la charge de l'entreprise ce qui ne lui revient pas.
2. Il est nécessaire de toujours identifier le responsable, expliquer pourquoi un devis est fait ou une facture est établie.
3. En cas de responsabilité du fabricant, ce dernier doit, soit intervenir avec son technicien SAV, soit payer l'intervention SAV si vous intervenez vous-même.

NOTRE CONSEIL La transparence

Il est important de clarifier ces règles avec vos fournisseurs et d'insister pour que les choses soient prises en charge dès le début de la relation. Le fournisseur qui promet « d'arranger » ses clients sur une prochaine commande, en échange de la prise en charge de la main-d'œuvre d'un SAV de leur fait, « n'arrange » en général que lui-même...

NOTRE ASTUCE Montrez « patte blanche »

Voici quelques conseils à appliquer pour sortir vainqueur et décideur d'un dossier SAV :

- > **Pour s'assurer du bon suivi de cette facturation, éviter les litiges, erreurs ou oublis**, nous vous recommandons de remettre au responsable SAV de l'entreprise un **fichier Word** dans lequel est détaillée la liste des accords tarifaires avec les fournisseurs référencés par l'entreprise.
- > **Pour appuyer votre facturation (client ou fournisseur)**, il est essentiel de **fournir des photos, voire une vidéo du problème**, afin de vous justifier.
- > **Dans le cas de la vente de fourniture seule** : dans 90% des cas, c'est un SAV de pose. Le produit qui ne s'ouvre pas ou ne se ferme pas, difficulté de manipulation, frottement...
 - **Il faut demander au client de faire intervenir son poseur en premier** → Sinon, il y a de fortes chances que vous lui facturiez votre intervention. Cette règle prévaut pour 90% des facturations SAV et vous évite de vous déplacer.
 - **Vous êtes dans l'obligation de vous déplacer** → Vous n'êtes pas responsable, mais son poseur n'est pas capable de régler le problème. Votre client vous envoie en conscience et vous n'avez pas le choix. Il est impératif de clarifier les choses dès le début pour éviter une facture non payée par la suite.
 - En cas de facturation pour cette intervention → Une remise commerciale sur la facture de main-d'œuvre SAV de 20/30% est tout à fait appropriée, même s'il ne vous le demande pas.
 - En cas de gratuité pour cette intervention → Nous vous conseillons de réaliser une facture avec une remise de 100% pour marquer le coup auprès de votre fabricant. Ce geste sera valorisé dans vos négociations de fin d'année, en lui présentant toutes les factures à 0 € de l'année comme argument et rappel de tout ce que vous avez fait gratuitement pour lui.

ÉTAPE 6 :
RENTABILISER
VOTRE ACTION
DE SAV



Si le SAV correctif est générateur et synonyme de perte, un SAV de type dépannage peut, quant à lui, être source de revenus supplémentaires. Comment ?

En proposant du dépannage payant à vos clients habituels ou vos prospects. Cette prestation dynamisera l'activité SAV de l'entreprise et elle sera source de contacts et de rentabilité.

La mise en place de ce service nécessite de bien gérer le stock de pièces détachées adéquat avec votre équipe. Cette activité rémunératrice permet également de fidéliser vos clients particuliers et professionnels, tout en vous procurant de nouveaux chantiers de particuliers :

> **Les clients que vous dépannez seront enclins à penser à vous si la prestation est de qualité. Voici quelques gestes simples à mettre en place :**

- Être agréable avec le client et prendre 5 min pour sympathiser.
- Laisser un catalogue ou un document promotionnel chez chaque client satisfait de votre intervention SAV.
- Laisser un document pour développer la vente de produits annexes (en cours de création chez GAP RÉFÉRENCIEMENT).
- Notifier un produit à remplacer, ou une terrasse qui nécessiterait une pergola
→ Information à relayer au commercial pour une prochaine prise de contact.

NOTRE ASTUCE  **Commissionnez vos techniciens**

Sensibiliser vos techniciens est un bon moyen de réussir et de rentabiliser ce service. Il faut les former à la démarche commerciale, puis les commissionner sur l'apport d'affaires (20, 30, 50 € brut ? À vous de décider).

Ce livre blanc vous a aidé ?

Vous souhaitez en découvrir plus, car vous êtes constamment dans une logique d'évolution et de progression.

Contactez-nous pour découvrir les avantages et rejoindre GAP RÉFÉRENCEMENT, le réseau des professionnels de la menuiserie :

gap-referencement.com/#adherer



ENVIE DE PARTAGER ?



[SUIVEZ MON « ACTUALITÉ » PROFESSIONNELLE SUR LINKEDIN](#)



Boostez votre entreprise de menuiserie (passez de 3 à 10% de bénéfices)

Digitalisation de vos process.

Équipe d'experts en menuiserie depuis 2008.

Rejoignez nos + de 45 adhérents sur gap-referencement.com



« Ce livre blanc est une sacrée expérience de vie. Cela fait 14 ans que je suis dans le métier et même si je suis un dirigeant introverti, j'ai toujours aimé écouter et partager avec mes équipes ainsi qu'avec tous mes confrères de la menuiserie. C'est la première richesse d'un entrepreneur !

À chacun son avis, mais vouloir garder des informations uniquement à titre personnel est contraire à avec ma vision d'entrepreneur surtout lorsque l'on prône les valeurs d'un réseau.

Le livre blanc est une concrétisation de ma vision. Je crois qu'ensemble, on est plus forts. Je n'ai pas la volonté de dicter des règles mais juste de donner des conseils de « bon sens » dans lesquels chaque dirigeant ou manager pourra trouver son inspiration. Ce sont des choses simples à reproduire. Après, libre à chacun d'y ajouter sa patte !

Que ce soit le SAV, le commerce, la logistique ou d'autres thématiques d'entreprise, je décris mon expérience et mes modes opératoires en toute humilité et transparence, et c'est cela qui me ressemble. En lisant ces livres blancs, vous saurez vraiment quelles sont les valeurs qui guident le réseau GAP RÉFÉRENCEMENT... et peut-être aurez-vous envie de nous rejoindre. Bien entendu, chacun sa route, chacun son chemin. Mais avec nous, il est sans aucun doute, MIEUX tracé. »

Jordan KHALIFA

Dirigeant du Réseau GAP RÉFÉRENCEMENT,
PDG de la société Concept Ouverture



REJOIGNEZ GAP RÉFÉRENCIEMENT, LE RÉSEAU DES PROFESSIONNELS DE LA MENUISERIE !

ACHAT

ÉCONOMISEZ ENTRE 15 ET 30% ET BÉNÉFICIEZ DE BFA

par rapport à une entreprise indépendante ou adhérente d'un réseau d'industriel. Vendez aux particuliers en fourniture et pose, et développez le négoce en fourniture seule.

ERP SUR-MESURE

GÉREZ VOTRE ENTREPRISE AU MILLIMÈTRE

avec un outil informatique développé 100% en interne par nos équipes qui optimisera et améliorera votre organisation pour gagner du temps.

COMMUNICATION

OUTILS D'AIDE À LA VENTE DIGITAUX, LOCAUX

et personnalisés à votre enseigne pour renforcer votre notoriété, sans aucune référence au nom GAP.

E-COMMERCE

DÉVELOPPEZ VOTRE CA AVEC VOTRE SITE E-COMMERCE

un canal de vente exclusif sur votre zone de chalandise en fourniture seule et fourniture et pose.

COMMUNAUTAIRE

ÉCHANGEZ SUR LES PROCESS ET BONNES PRATIQUES

Avec GAP RÉFÉRENCIEMENT, optimisez vos résultats financiers, gagnez du temps et améliorez votre qualité de vie.

