

**CPNAE – CP218**  
**ORBA – DESCRIPTION FONCTION**

|   |   |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
|---|---|-----------------|---|-----------------|---|-------------------------------|---|--|--|
| <b>Fonction</b> : Collaborateur service après-vente (h/f) | <b>Gamme de fonction</b> : Vente  |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Code fonction</b> : 14.06.01                           |   |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Date</b> : 01/07/2006                                  |   |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Place dans l'organisation</b>                          | <b>Chef direct</b> : Chef (après-)ventes.<br><b>Subordonnés</b> : aucun.  |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>But de la fonction</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournir des informations, des avis, des conseils et traiter les plaintes des clients/consommateurs afin de fournir un service et un suivi optimal.</li> </ul>  |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Nature des activités/ responsabilités</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs par téléphone et par écrit.</li> <li>▪ Traiter les réclamations des clients et des consommateurs.</li> <li>▪ Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur.</li> </ul>  |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Interaction sociale</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournir des informations, des conseils par téléphone et par écrit aux clients/consommateurs dans une langue étrangère. Rédiger des lettres. Entretenir des contacts avec les autres départements (commercial, logistique, ...), avec les clients/consommateurs dans le cadre de réclamations.</li> </ul>   |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |
| <b>Aptitudes spécifiques/ exigences</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manipuler un ordinateur. <table border="1" style="margin-left: 20px; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </li> <li>▪ Fournir des informations avec précision et traiter méticuleusement les réclamations.</li> </ul> |                 | applications bureautiques                         | base de données | logiciels spécialisés et propres à l'organisation | base approfondi professionnel | x |  |  |
|   | applications bureautiques   | base de données | logiciels spécialisés et propres à l'organisation |                 |   |                               |   |  |  |
| base approfondi professionnel                             | x   |                 |   |                 |   |                               |   |  |  |

▪ **Tâches principales**

- Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs concernant les produits achetés ou les services prestés par téléphone et par écrit afin de répondre à leurs questions et de fournir un service après-vente de qualité. Cela comporte e.a.:
  - écouter attentivement et activement les demandes d'information ou de conseil ;
  - s'informer auprès de la personne qui demande des informations afin de cerner complètement sa demande ;
  - consulter des documents ou s'informer auprès du chef ou auprès d'autres services plus spécialisés en la matière ;
  - fournir l'information, le conseil demandé par téléphone ou par écrit ;
  - informer les clients à propos de l'état des livraisons, à propos des problèmes de paiements, ...
  
- Traiter les réclamations des clients et des consommateurs afin d'assurer une image positive de l'entreprise et afin de fournir un service optimal aux clients/consommateurs. Cela comporte e.a.:
  - écouter aimablement les doléances du client/consommateur;demander d'éventuels éclaircissements ou pièces à conviction ;
  - évaluer si la plainte est fondée, éventuellement en concertation avec le service commercial ;
  - demander un avis, une analyse à des experts internes ;
  - informer les clients/consommateurs de l'évolution du dossier et des résultats ;
  - régler éventuellement financièrement les dommages après avoir reçu l'accord du service commercial.
  
- Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur afin de tirer des statistiques et des rapports et de pouvoir retracer l'historique de chaque client/consommateur en cas de problème. Cela comporte e.a.:
  - enregistrer les plaintes entrantes dans le système informatique ;
  - inventariser et synthétiser les réclamations et tirer des rapports ;
  - garder le système à jour.

**Inconvénients:**

- Position unilatérale et fatigue des muscles oculaires et dorsaux en travaillant à l'ordinateur et au téléphone (la majorité de la journée).
- Tensions lors de discussions mouvementées avec certains clients mécontents.