

Descriptif de fonction

Le responsable SAV

Le responsable SAV est chargé de la direction stratégique et opérationnelle du département dans les entreprises de production, de service et de commerce. Il formule la stratégie, définit les exigences de qualité, détermine l'organisation et les procédures de prestation des services. Il dirige le personnel de son département et assure la formation interne des collaborateurs. A l'interne, il agit en tant que personne de contact pour les questions techniques et surveille la qualité des services. En tant qu'interlocuteur à l'externe, il est responsable des clients et veille à leur entière satisfaction. En fonction de la taille de l'entreprise, il rapporte au responsable technique, au responsable production, au COO ou au CEO.

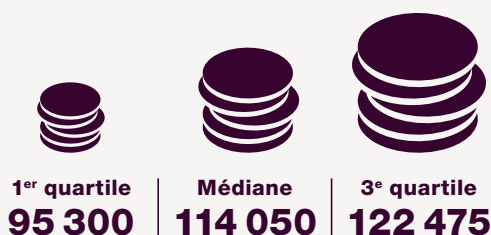
CONDITIONS D'ENGAGEMENT

- Formation de base technique, p.ex. polymécanicien, automaticien, électricien
- Plusieurs années d'expérience dans la conduite au service clients
- Compétence diplomatique, sait s'affirmer
- Travail structuré, autonome et orienté résultats
- Orienté clients et capacité de charge élevée

RÉPARTITION FEMMES/HOMMES



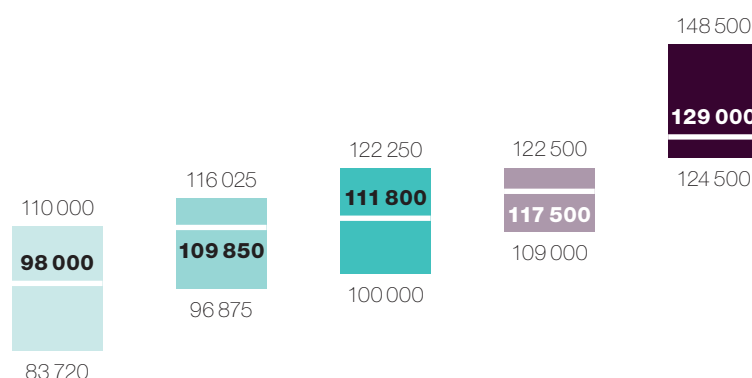
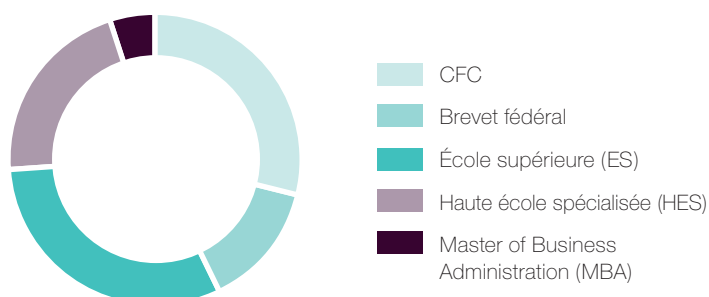
SALAIRE MÉDIAN ANNUEL



SALAIRE MÉDIAN EN FONCTION DE L'ÂGE

Jusqu'à 30 ans **83 200**
 De 31 à 40 ans **104 000**
 Dès 41 ans **116 000**

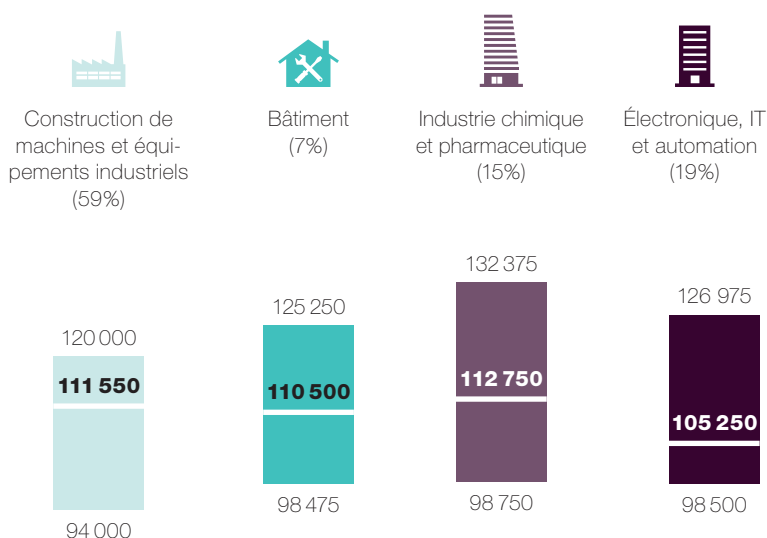
RÉPARTITION ET SALAIRES EN FONCTION DE LA FORMATION



- Un MBA conduit à davantage de responsabilités en raison de l'orientation stratégique de ce diplôme. Il permet d'atteindre les médianes et les 3^{es} quartiles les plus élevés.

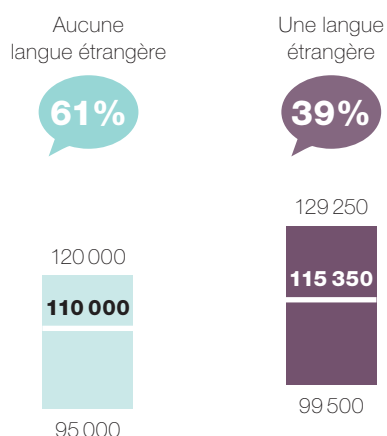
Descriptif de fonction **Le responsable SAV**

RÉPARTITION ET SALAIRES EN FONCTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ



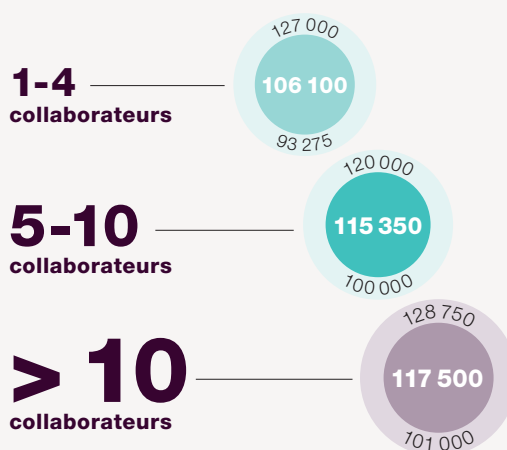
- Les fourchettes salariales importantes apparaissent en raison de forts contrastes dans les responsabilités qui sont exigées pour les différents profils.

RÉPARTITION ET SALAIRES EN FONCTION DES LANGUES ÉTRANGÈRES



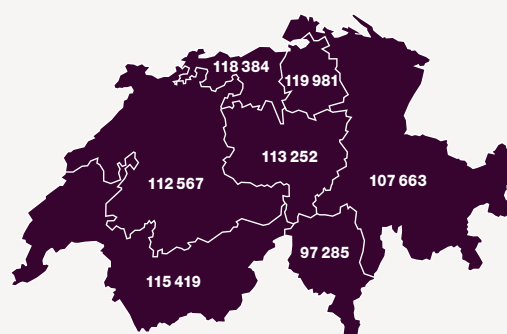
- Seuls 39% des responsables SAV parlent au moins une langue étrangère, car ils sont ancrés la plupart du temps au niveau régional.
- Tout au plus, il leur est demandé de maîtriser une 2^e langue nationale ou l'anglais afin d'assurer un service national, ce qui se répercute positivement sur leur salaire.

SALAIRE MÉDIAN / POSITION DIRIGEANTE



- La médiane se stabilise à 117 000 CHF dès 5 collaborateurs au moins.
- L'importante fourchette salariale dans les fonctions comportant moins de responsabilités découle notamment du fait que le responsable SAV assume davantage de responsabilités dans les petites entreprises, p.ex. comme membre de la direction.

SALAIRE MÉDIAN EN FONCTION DE LA RÉGION



OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

FORMATION CONTINUE



- Formation supérieure, p.ex. en technique ou construction de machines et équipements industriels
- Économiste d'entreprise
- Leadership ou management de projet

CARRIÈRE, L'ÉTAPE SUIVANTE



- COO ou CEO
- Membre de la direction