

Modèle de procédure de service après-vente (SAV) prêt à l'emploi

Ce modèle de procédure SAV vous aide à structurer la gestion des demandes clients après l'achat : réception, traitement, suivi et clôture. Il est conçu pour être adaptable à tout secteur d'activité.

Ce document est un modèle à titre indicatif. Adaptez-le à votre contexte et à vos obligations légales. Faites-le valider par un professionnel compétent avant utilisation.

Mode d'emploi

1. Téléchargez le modèle de procédure ci-dessous.
2. Personnalisez les sections avec les informations de votre entreprise (coordonnées, canaux de contact, etc.).
3. Définissez les délais de réponse et de résolution selon vos capacités.
4. Formez votre équipe à la procédure et mettez-la en place.
5. Évaluez régulièrement l'efficacité et ajustez si nécessaire.

Structure du modèle

Le modèle comprend cinq sections principales : objet et champ d'application, réception des demandes, traitement, suivi et clôture, et indicateurs de performance. Chaque section contient des instructions entre crochets pour vous guider.

Conseils d'adaptation

Pour les entreprises de e-commerce, précisez les canaux de contact (email, chat, téléphone). Pour les services, intégrez une étape de diagnostic à distance. Pour les produits physiques, détaillez la logistique de retour et d'échange.

Modèle prêt à adapter

[Nom de l'entreprise] [Adresse] [Code postal] [Ville] [Numéro de téléphone] [Adresse e-mail] PROCÉDURE DE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV) 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION Cette procédure définit les étapes à suivre pour traiter les demandes de service après-vente des clients. Elle s'applique à tous les collaborateurs impliqués dans la gestion du SAV. 2. RÉCEPTION DES DEMANDES 2.1 Canaux de réception : [préciser : téléphone, e-mail, formulaire en ligne, etc.] 2.2 Informations à collecter : nom du client, coordonnées, numéro de commande, description du problème, date d'achat. 2.3 Enregistrement : toute demande doit être enregistrée dans un outil de suivi (ex. tableur, logiciel CRM) avec un numéro de ticket. 3. TRAITEMENT DES DEMANDES 3.1 Qualification : déterminer la nature de la demande (réclamation, question, retour, réparation). 3.2 Délai de réponse : [délai en heures ou jours ouvrés] 3.3 Actions possibles : - Conseiller le client (si problème simple) - Organiser un retour ou un échange - Planifier une intervention technique - Transmettre à un service spécialisé si nécessaire 3.4 Communication : informer le client des étapes et du délai estimé. 4. SUIVI ET CLÔTURE 4.1 Suivi : vérifier que la solution a été apportée et que le client est satisfait. 4.2 Clôture : clôturer le ticket après confirmation du client, en consignant la solution apportée. 4.3 Enquête de satisfaction : envoyer un questionnaire de satisfaction après résolution. 5. INDICATEURS DE PERFORMANCE - Taux de résolution au premier contact - Délai moyen de réponse - Délai moyen de résolution - Taux de satisfaction client 6. REVUE ET AMÉLIORATION Cette procédure sera revue au moins une fois par an ou en cas de changement majeur dans l'organisation. Date : [Date] Rédigé par : [Nom du rédacteur] Approuvé par : [Nom du responsable]

Checklist

- ☐ Identifier les canaux de contact SAV (téléphone, e-mail, chat, etc.)
- ☐ Définir les informations à recueillir auprès du client
- ☐ Mettre en place un outil de suivi des demandes (tickets)
- ☐ Établir des délais de réponse et de résolution réalistes
- ☐ Former le personnel aux procédures et à la communication client
- ☐ Prévoir des actions en cas de non-résolution (escalade)

- ☐ Mettre en place une enquête de satisfaction post-intervention
- ☐ Suivre des indicateurs clés (délais, taux de résolution, satisfaction)
- ☐ Revoir la procédure périodiquement et l'adapter

Questions fréquentes

Comment adapter ce modèle à une entreprise de services ?

Pour une entreprise de services, remplacez les sections sur les retours produits par des étapes de diagnostic à distance ou d'intervention sur site. Précisez les modalités de prise de rendez-vous et de suivi des interventions.

Quels indicateurs sont essentiels pour mesurer l'efficacité du SAV ?

Les indicateurs clés sont le taux de résolution au premier contact, le délai moyen de réponse, le délai moyen de résolution et le taux de satisfaction client. Ces indicateurs permettent d'identifier les points à améliorer.

Ce modèle est-il conforme à la réglementation ?

Ce modèle est générique et ne garantit pas la conformité à des obligations légales spécifiques. Il est important de le faire vérifier par un professionnel du droit pour s'assurer qu'il respecte les règles applicables à votre secteur et à votre pays.