

1° SAV (SERVICE APRÈS-VENTE)

1.1. Définition.

Suis le produit après l'achat du client, assure l'entretien, la réparation ou l'échange des produits sous garantie, la modification d'un produit technique ou de service. Le SAV peut également assurer une assistance téléphonique.



Le SAV peut être parfois facturé, il est généralement inclus dans le contrat de vente du produit car il constitue un outil primordial à la fidélisation de la clientèle.

Il est très souvent employé dans le cadre de biens de consommation comme **l'électroménager et l'automobile**.

Il peut aussi s'appeler **service client** car les fonctions du SAV ne se limitent pas au remplacement ou à la révision du produit, mais également donc également la livraison et la mise en place du bien, ainsi que l'assistance physique ou téléphonique auprès de l'acheteur.

1.2. Spécialisation.

Assez rare mais des sociétés de spécialise dans ces services comme par exemple :

- **Alsa 'Air SAV**
- **S.A.V Electronique**
- **SAV de l'Est**

2° SERVICE DE MAINTENANCE

2.1. Définition.

Selon la définition de l'**AFNOR**, la maintenance vise à maintenir ou à rétablir un bien dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé. La maintenance regroupe ainsi les actions de **dépannage** et de **réparation**, de **réglage**, de **révision**, de **contrôle** et de **vérification** ou même **immatériels** (logiciels).



Le **service de maintenance** sert aussi à préserver voire améliorer la productivité, la qualité et la conformité des produits/services, et enfin à garantir la sûreté des systèmes et la sécurité des personnels.

Présentation

2.2. Types de maintenance

Il y a deux types de maintenance :

a) Maintenance préventive.



La **maintenance préventive** définit le maintien d'équipements afin d'assurer une activité de production, La maintenance sert principalement à prévenir du dysfonctionnement qui pourrait affecter la cadence de production. **Il peut s'agir d'inspection, de contrôle ou de visite sur équipement.**

b) Maintenance corrective



La **maintenance corrective répare** une installation pour donner suite à l'identification d'un problème sans perturbation du processus ou de l'utilisation du système rattaché à cette machine.

Le travail de maintenance effectué après la détection d'une panne entraînant des arrêts de production il va s'agir d'un **dépannage (Maintenance palliative)** ou d'une **réparation (Maintenance Curative)** c'est à dire des travaux effectués en vue de la conservation ou l'entretien du produit.

2.3. Services de maintenance

La maintenance peut être assurée par un service spécifique de l'entreprise ou par une société de service.

Ces entreprises de maintenance ne commercialisent pas forcément de produits la plupart sont spécialisées uniquement dans la maintenance et la réparation.

a) Exemple d'entreprise spécialisé :

- **A.G.S Maintenance**
- **Europe Maintenance Services**
- **DMSi**

2.4. Autres fonctions



Un service de maintenance peut également être amené à :

- Participer à des études d'amélioration du processus industriel
- Prendre en considération de nombreuses contraintes comme la qualité, la sécurité, l'environnement et le coût.