



<https://latribunelibre.com/emploi/manager-sav-f-h>

Manager SAV F/H

Description

Prêt à embarquer pour une aventure innovante ? Chez Fonroche Lighting, nous vous offrons l'opportunité de façonner et de propulser une gamme de produits révolutionnaires. Si vous êtes passionné par les énergies renouvelables et que vous souhaitez jouer un rôle clé dans la transition énergétique, alors ce défi est fait pour vous !

Après un parcours d'intégration bien conçu et complet, vous prenez la direction du service SAV, composé de Manon, Thibaut, Lionel et Charles et vous déployez votre vision en lien avec la stratégie de la Direction. Pour cela, vous intervenez sur les missions suivantes :

Gestion du service après-vente :

- Bâtir et animer un réseau mondial SAV : équipes locales, partenaires,
- Superviser l'ensemble des opérations de maintenance préventive et corrective des produits installés, mais aussi des interventions,
- Garantir une réponse rapide et efficace aux réclamations et problèmes techniques rencontrés par les clients.
- Suivre les contrats de maintenance et s'assurer du respect des engagements contractuels.

Management équipe SAV :

- Encadrer et animer l'équipe technique, tant sur le plan opérationnel que managérial,
- Organiser la formation continue de l'équipe pour s'assurer que les connaissances techniques restent à jour.

Suivi de la satisfaction client :

- Mettre en place et suivre des indicateurs de satisfaction client afin de réduire le volume et la durée des litiges ouverts (enquêtes, KPI de réactivité, taux de résolution),
- Être l'interface entre le client et les équipes internes pour garantir un traitement optimal des demandes,
- Proposer des actions correctives en cas d'insatisfaction et s'assurer de leur mise en œuvre rapide.

Développement stratégique et commercial en alignement avec les 2 directeurs commerciaux :

- Transformer le SAV en un centre de profit (extension de garantie, par exemple),
- Construire, en lien avec la Direction, la stratégie SAV du groupe et la déployer à l'international,
- Définition d'un plan d'action commercial pour prospection de nouveaux

Organisme employeur

Fonroche Lighting

Type de poste

Temps plein

Secteur

COMMERCE DE GROS
(COMMERCE
INTERENTREPRISES) DE
MEUBLES, DE TAPIS ET
D'APPAREILS D'ÉCLAIRAGE

Lieu du poste

47001, AGEN, AGEN, France

Date de publication

16 septembre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au

16.10.2024

- clients et optimiser les ventes service clients.
- Créer, vendre et déployer des offres de services de maintenance, en s'appuyant sur le monitoring à distance.

Amélioration continue et gestion des process :

- Analyser les données d'intervention et de maintenance pour identifier des axes d'amélioration des processus,
- Collaborer avec le service qualité et R&D pour remonter les problématiques récurrentes (root causes) et proposer des améliorations,
- Suivre l'évolution technologique des produits et adapter les procédures internes.

Gestion budgétaire :

- Superviser les aspects financiers du service après-vente, notamment le suivi des coûts de maintenance et des interventions,
- Optimiser les coûts d'exploitation tout en garantissant un niveau élevé de satisfaction client en veillant à dégager un profit,
- Participer à l'élaboration du budget SAV et en assurer le suivi.

Qualifications

Ce que vous pouvez nous apporter :

- Leadership et capacité à fédérer des équipes autour d'objectifs communs,
- Sens aigu de l'organisation, capacité à gérer les priorités et les situations d'urgence,
- **Excellent communication, orientation client, proactivité et esprit de résolution de problèmes,**
- **Rigueur et sens du détail, notamment pour le suivi des performances et des indicateurs.**

Si vous êtes collectif, humble, engagé, dynamique et animé par la volonté de prendre des risques, alors nous partageons les mêmes valeurs !

Toutes les candidatures seront étudiées et une réponse, même négative, vous sera donnée dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception.