



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

Responsable SAV /Qualité F/H

Description

Dans le cadre du développement de nos activités, CIVITEK recherche pour une mission d'assistance technique au profit de son client basé sur le site de **Paris (75)**, un Technicien **SAV / Qualité h/f**.

Vous êtes en quête d'une entreprise à la pointe de l'industrie aéronautique, alors ce poste est fait pour vous.

Missions principales si vous les acceptez :

Gestion managériale des équipes techniques de SAV.

Supervision du suivi technique et administratif des interventions :

- Superviser la réception des demandes clients,
- Aider à l'identification et au diagnostic de problématiques, d'anomalies et/ou de pannes complexes et proposer des solutions pertinentes.
- Participer à l'élaboration des contrats avant-vente et des contrats de maintenance,
- Superviser l'élaboration des devis et des facturations adressées au client,
- Garantir la **qualité et la conformité des produits et de maintenance effectuées**.

Suivi de la performance et amélioration continue :

- Mettre en place le process et la gestion de la documentation relative aux activités de production et de maintenance.
- Effectuer le suivi des opérations de SAV via le recensement des retours clients et caractérisation de leurs besoins (aide à l'installation, à l'entretien, au dépannage de produits, au règlement, etc.).
- Assurer également le suivi d'indicateurs tels que les délais d'intervention ou de réponse apportée au client, le type de réponse apportée au client incluant les taux de remise en état des produits par exemple ou la recyclabilité des pièces et équipements qui leur sont retournés.
- Mesurer la satisfaction des clients postservice après-vente dans une logique de fidélisation.
- Garantir la rentabilité du SAV et optimiser la qualité du service en travaillant au développement d'outils et de solutions SAV, en concertation avec la direction.
- Prendre la mesure de la façon dont les comportements clients évoluent pour fournir des services de SAV qui soient au plus près en phase avec leurs besoins.

Organisme employeur
CIVITEK

Type de poste
Temps plein

Secteur
INGÉNIERIE, ÉTUDES
TECHNIQUES

Lieu du poste
75102, PARIS 02, PARIS, France

Salaire de base
35000 € - **Salaire de base**
40000 €

Date de publication
8 octobre 2025 à 17:09

Valide jusqu'au
07.11.2025

Représentation et développement commercial :

- Représenter l'entreprise auprès de ses clients, lors de salons ou séminaires clients par exemple.
- Participer au développement commercial de l'après-vente, via l'analyse des process mis en place par la concurrence, le déploiement d'actions marketing (PLV, promotions, campagnes), ou des actions de prospection clientèle.

Qualifications

Diplômes :

- Formation de niveau : BTS, DUT, licence en management des unités commerciales,

Compétences techniques

- Connaissances techniques électronique, mécanique,
- Connaissance des process de maintenance,
- Connaissances des réglementations portant sur les questions **de conformité et de qualité**
- Connaissances juridiques en matière de droit commercial et/ou droit des contrats,
- Connaissance d'un CRM/logiciel relation client (KBase, Freshdesk, easyware...)

Savoir-être et soft-skills

- Aisance relationnelle
- Rigueur et méthode
- Aptitudes commerciales
- Organisation
- Écoute
- Autonomie
- Pragmatique
- Réactivité
- Relation client
- Esprit d'initiative
- Capacités rédactionnelles

Expérience : minimum 10 ans d'expérience, une expérience en gestion et management d'équipe peut être demandée.

- **Logiciel/ outils/ process :**

Connaitre les outils Qualités : 5P, FAI, AMDEC Process, plan de surveillance, 8D,
Savoir réaliser des audits process.

Outils d'amélioration continue : Kaizen, Lean Manufacturing, Isikawa