

Notre client est une entreprise familiale d'origine allemande, fabricant depuis sa création en 1958 de solutions innovantes dans le domaine de la technologie d'accès en hauteur : des grues mobiles ou stationnaires, des montes-matériaux et ascenseurs industriels, l'ensemble construit dans des matériaux modernes. La gamme d'équipement est complète, les solutions sont de qualité, garantissant sécurité ainsi qu'un haut niveau de flexibilité. Elles sont adaptées aux besoins de tout client imaginable et toute activité nécessitant un accès sécurisé en hauteur.

L'entreprise emploie 500 collaborateurs et est présente partout en Europe avec ses propres filiales ou représenté par des partenaires. La filiale française, composée de 10 personnes est située en région parisienne et intègre toutes les activités (commercialisation, SAV, atelier, pièces détachées, gestion et administration des ventes, etc).

Afin de faire face au rythme soutenu de l'activité en France, l'entreprise recherche un(e)

Responsable du service SAV France (f/h)

Mission

Vous développerez et structurerez les activités SAV et pièces détachées en France pour mieux garantir la satisfaction des clients, partenaires et utilisateurs, les engagements de l'entreprise en matière de SAV ainsi que la rentabilité du service.

Vous superviserez les actions de maintenance avec une équipe d'au moins 2 techniciens SAV et des prestataires externes. Vous serez en relation étroite avec les usines en Allemagne ainsi qu'avec les clients en France, les partenaires SAV dans le sud et ouest de la France, les équipes techniques et commerciales.

A ce titre, vos principales missions seront :

- Organiser, planifier, optimiser l'activité du service après-vente, les interventions, les affectations, animer l'équipe
- Gérer la logistique du service
- Assurez le suivi des prestataires externes, leur qualification, leur formation, leur planning et les coûts refacturés
- Gérer les réclamations
- Analyser les besoins, proposer une solution satisfaisante pour le client, en fonction de sa demande et des garanties
- Gérer et optimisez le budget et la rentabilité du service SAV

Profil

- Nous cherchons avant tout une personnalité du monde « SAV », opérationnelle, engagée, motivée voire passionnée par le développement d'un service pour atteindre des résultats en matière de satisfaction client.
- Vous avez impérativement des connaissances techniques en hydraulique et en automates/schéma de circuits.
- Vous avez une formation et/ou des expériences en adéquation avec le poste et les équipements proposés.
- Vous pouvez motiver, encadrer faire évoluer une petite équipe de techniciens.
- Vous êtes curieux/se pour remettre en question l'existant, vous avez une personnalité claire et structurée avec un bon sens de l'organisation, de la rigueur, de l'écoute, vous êtes dynamique et avez un bon relationnel.
- Vous maîtrisez correctement soit l'anglais, soit l'allemand et vous êtes mobile (10-20% du temps).

Ce poste est basé en banlieue Est parisienne.

Merci d'adresser votre candidature sous référence **FD BM Resp SAV** de préférence par email à

IMS International Management Services SAS

Monsieur Jan-Philip Caulier

Paris

18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains
France (+33) 01 34 17 30 85

jpc@ims-mgt.com

www.ims-mgt.com

Mobile (+33) 06 13 07 06 24

Freiburg

Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

Deutschland (+49) 07661 6298769

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.

IMS est une SAS au capital de 8.000€, n° de Siret 439 739 947 18, RCS Pontoise B 439 739 947