OFFRE D'EMPLOI

FASSI RHÔNE & ALPES RECRUTE !

Dans le cadre d'un remplacement, nous recherchons actuellement notre futur(e)

Responsable SAV

Description du poste

La/le Responsable SAV assure le management et la cohésion de l'équipe sous sa responsabilité pour atteindre les objectifs de coûts, délais et qualité. Son rôle est d'assurer la satisfaction du client final en utilisant les moyens mis à sa disposition (compétences, ressources, moyens matériels, etc.).

Missions principales

Manager, encadrer et animer l'équipe au sein de l'atelier :

- Encadrer l'équipe de techniciens chargée de l'accueil et de la réalisation des opérations d'après-vente (contractuelles ou non) et préparer leurs interventions
- L'informer des conditions de sécurité (protocole) en cas de dépannage sur site client ou sur route
- Elaborer le planning (en prenant compte de la polyvalence) et gérer les absences
- Participer au recrutement du personnel SAV, à l'intégration et à la formation
- Savoir mettre en avant et développer les compétences de vos collaborateurs pour atteindre les objectifs fixés (ex : plan de formation), et recenser les besoins en formations complémentaires
- S'assurer que les collaborateurs ont les moyens (matériel ou formation) pour réaliser les missions qui leur sont confiées
- Prendre des décisions et maintenir le niveau d'autonomie de votre service

Gestion de la clientèle et des fabricants :

- Réceptionner les appels des clients et assurer un support technique par téléphone : s'assurer que le client puisse se déplacer en toute sécurité, prise de rendez-vous selon le planning de l'atelier et des déplacements
- Ecouter les doléances des clients et les faire remonter à la Direction Générale selon la nature de la panne
- Evaluer les responsabilités (prise en charge des garanties) et proposer des solutions adaptées aux problèmes et besoins des clients
- Signaler aux fabricants les problèmes techniques rencontrés sur leurs produits et leur transmettre les doléances des clients ainsi que les demandes de prise en charge (avec renvoi des pièces défectueuses le cas échéant)
- Conseiller les futurs utilisateurs / acheteurs
- Se déplacer auprès de la clientèle pour conseil technique et mise en service

Assurer l'exécution des interventions préventives et curatives :

- Effectuer le diagnostic de la situation (par téléphone et en présentiel) et l'analyse de l'intervention
- Effectuer les opérations de révision et d'entretien (détecter des dérives, anomalies de fonctionnement et pannes éventuelles par des séries de contrôles)
- Assurer la remise en état du matériel par échange de pièces ou réparations, retouches peinture
- Assurer la conception et la réalisation de pièces pour certains équipements
- Assurer l'essai et le test du matériel avant remise en service
- Rédiger des rapports d'intervention avec mise à jour des carnets d'entretien de machines si remis par les clients

Gestion administrative :

- Chiffrer le montant des réparations (y compris garantie) et rédiger les devis
- Passer les commandes de matériel et transmettre les éléments au magasinier
- Etablir la facturation et assurer le suivi

Une société FASSI GROUP FRANCE

Pour postuler

> Envoyez votre CV à **recrutement@forez-bennes.fr**

OFFRE D'EMPLOI

Votre Profil

Savoir-faire technique :

- Base technique forte
- Connaissance des procédures de résolution d'incidents techniques généraux
- Être capable de diagnostiquer les pannes sur les gammes de produits Forez-Bennes, les grues Fassi, les appareils à bras Marrel et si possible les grues PM/Effer/Atlas
- Être capable de diagnostiquer les pannes électriques, hydrauliques, électroniques, pneumatiques, de freinage poids lourds
- Maîtriser les logiciels de paramétrage des grues
- Maîtriser le diagnostic et l'autocontrôle (essais de fonctionnement, vérifications des sécurités, etc.) en particulier pour les mises en service et VGP des appareils de levage : grues, appareils à bras
- Savoir s'adapter aux évolutions techniques du matériel (grues, châssis, etc.)

Autres savoir-faire :

- Savoir évaluer et respecter les coûts d'intervention (chiffrage, devis)
- Maîtriser l'ERP en place pour les retours
- Comprendre et se conformer avec rigueur aux procédures techniques et de sécurité ainsi qu'aux consignes environnementales données par les fabricants et constructeurs
- Permis B et C (et E(C) si possible), permis de feu pour travaux par points chauds

Ce que nous offrons

Localisation du site : Genas (69)
> Contrat CDI – Statut Cadre – Forfait annuel 218 jours
> Rémunération selon profil
> Prime dite de 13ème mois (selon conditions)
> Prime d'intéressement (selon conditions et selon les résultats de la société)
> Compte Epargne Temps
> Avantages sociaux : mutuelle (contrat groupe – tarif famille), prévoyance, chèques cadeau

N'attendez plus
et rejoignez des équipes passionnées et engagées !

Qui sommes-nous ?

Créée en 1987, la carrosserie Fassi Rhône & Alpes fait aujourd'hui partie du réseau Fassi Carrosseries, animé par Fassi France, spécialisé dans la vente, l'intégration et la maintenance d'équipements de manutention sur poids lourds : grues articulées sur camion, bras hydrauliques, bennes amovibles, bennes basculantes et plateaux… sur le territoire national.

Une société FASSI GROUP FRANCE

Pour postuler

> Envoyez votre CV à **recrutement@forez-bennes.fr**