



# Fiche de poste

## Responsable SAV H/F

Secteur de la Grande Cuisine Professionnelle- Electroménager / Collectivité / Froid Médical.

Entreprise familiale de 85 Collaborateurs. Notre société G3 Concepts située à Chelles (77) recherche dans le cadre d'un départ en retraite son Responsable SAV (H/F). Nous sommes intégrateurs de service avec une forte culture client.

Notre expertise acquise depuis 2007, s'exprime en conceptions et réalisations de projets sur mesure au service de sociétés professionnelles partenaires.

5 départements unis constituent G3 Concepts :

- Département Collectivité
- Département Grande Cuisine et Buanderie professionnelle
- Département Froid Médical
- Département Equipements Café
- Département G3 SERVICES

### POSTE :

Basé au siège (CHELLES- 77).

### Missions principales :

Rattaché à la Direction Générale, vous supervisez le département Service Après-vente – G3 SERVICES, constitué de 24 personnes en charge de l'efficacité et satisfaction des interventions techniques.

Vous êtes le garant des réponses apportées aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation. Vous organisez l'activité du service après-vente et gérez l'équipe SAV (Assistant(es) SAV, Techniciens, Prestataires).

Vous aurez comme principales missions :

- Animer et développer votre équipe porteuse de services
- S'assurer de la bonne compréhension et mise en place des procédures
- Assurer la bonne relation client
- Suivre vos indicateurs de performances et proposer des solutions efficaces
- Travailler au développement commercial de votre activité en transverse avec les autres départements

Au-delà de votre formation et de vos expériences acquises, c'est votre profil opérationnel et votre Savoir-Être qui feront la différence.

### Profil recherché :

Vous maîtrisez la fonction managériale et avez une expérience technique et/ou de la gestion d'un Service Après-Vente d'au moins 5 ans.

Compétences techniques / Savoir-Faire :

- Aisance informatique, pack office
- Connaissance de logiciels GMAO (CLOUDDI est un plus)
- Expériences en tant que technicien frigoriste - Cuisine et buanderie professionnelle, (Froid Médical est un plus)

- Maîtrise de l'anglais technique est un plus
- Savoir organiser et planifier l'activité d'un service après-vente
- Savoir gérer les réclamations
- Savoir analyser les besoins et proposer une solution satisfaisante pour le client, en fonction de sa demande
- Savoir analyser les garanties client
- Connaître et savoir faire respecter les engagements de l'entreprise en matière de SAV
- Savoir effectuer un suivi de satisfaction clientèle
- Expérience dans le management d'équipe (administratif et technique)

### Compétences personnelles / Savoir-Être :

- Aisance relationnelle,
- Sourire
- Autonome
- Savoir faire preuve de rigueur et d'organisation,
- Respecter les délais,
- Savoir bien communiquer,
- Réactivité ET Anticipation
- Créativité
- Esprit critique
- Capacité d'écoute
- Orienté satisfaction client
- Curiosité
- Faire preuve d'une excellente organisation
- Savoir respecter et tenir ses engagements

Il faut avoir le sens de l'urgence, la capacité d'analyser des données, des faits, pour prendre une décision. Il faut être organisé dans son travail, tâches et projets. Le suivi des dossiers et l'organisation sont des éléments essentiels du poste. Aimant le travail d'équipe, vous êtes tourné(e) vers les autres dans l'écoute et la compréhension en vue de mettre en place des solutions efficaces et gagnantes pour tous. Il faut enfin être adaptable au changement. Le poste requiert de savoir jongler avec plusieurs dossiers et interlocuteurs en même temps.

### Conditions :

- CDI
- Statut cadre,
- 39h par semaine,
- Salaire : A partir de 3 500 € selon expérience
- A pourvoir 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- Candidature à envoyer à [isabelle.carbon@g3concepts.fr](mailto:isabelle.carbon@g3concepts.fr)