



Description du poste

Service : Service après-vente

Position : Responsable SAV

Reporte à : Directeur National du SAV

L'ENTREPRISE

Hako France est la filiale française du Groupe international Hako (Allemagne). Référence incontournable dans la distribution de matériels de propreté (autolaveuses, balayeuses, balayeuses de voirie) et d'entretien des espaces verts via les marques Toro (tondeuses, portes outils, irrigation) et Clubcar (véhicules de golfs et utilitaires).

Faisant partie des leaders Européens du marché de la propreté, Hako est reconnue pour la qualité, la robustesse, de son matériel et le respect des normes écologiques. Toro, constructeur américain est l'un des leaders sur le marché des espaces verts dans le monde.

Le groupe répond à tous les besoins des entreprises de propreté, des industries, des paysagistes, des golfs.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

Chargé de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des machines et de résoudre les problèmes de fonctionnements. Il s'assure que le matériel est bien adapté et correctement exploité.

Organiser l'activité du service après-vente et gère une équipe de techniciens itinérants et/ou sédentaires.

Être l'ambassadeur du SAV et veille à l'image tant en externe qu'en interne.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

- Assurer aux clients un suivi technique et commercial en cas de problème lors de la mise en service ou de panne
- Veiller au suivi des garanties des machines en collaboration avec le Responsable des Garanties
- Veiller à la satisfaction de la clientèle, et accompagner l'équipe commerciale
- Organiser la réception des appels des clients et planifier sur le terrain les interventions des techniciens SAV
- Organiser et suivre le stockage des pièces, veiller au bon approvisionnement
- Définir le planning de travail de l'atelier du SAV
- Gérer une équipe de techniciens itinérants et sédentaires
- Réaliser en cas de besoin des interventions techniques
- Proposer une solution satisfaisante au client en cas de litige
- Contribuer au suivi des matériels neuf et de démonstration sur son secteur
- Etablir les OR, les devis, contrôler les factures et les paiements
- Procéder à la facturation en l'absence de l'assistante d'agence (lors des congés d'été par exemple)

- Faire respecter les règles de Qualité Hygiène Sécurité et Environnement (QHSE) définies par la Direction et s'assurer du bon fonctionnement de l'outillage, il est responsable de la propreté et de la bonne tenue générale des sites dont il a la charge

Animer l'équipe SAV de l'accueil à la réalisation des travaux et des contrats full service.

- Participer au recrutement des techniciens et au suivi de leur évolution (entretien individuel et professionnel, besoin en formation ...)

- Être amené à se déplacer sur d'autres sites du Groupe

PROFIL

Le responsable SAV doit avoir d'excellentes connaissances techniques liées à nos produits ainsi que de fortes capacités de gestion d'équipe.

Il doit également :

- Savoir gérer ses priorités

- Savoir lire des plans et des schémas

- Avoir une fibre commerciale importante pour traiter avec les clients, fournisseurs et sous-traitants

- Avoir d'excellentes connaissances techniques

- Avoir une bonne connaissance des normes d'hygiène et de sécurité

- Être dynamique, réactif, rigoureux et autonome

Parfois amené à se déplacer sur plusieurs sites, il doit être mobile et disponible.

Statut : Cadre, CDI en temps plein à 169 h

Salaire : 37 à 44 K€ bruts annuels, selon profil et expérience

Avantages : Prime de participation annuelle – Mutuelle – CSE

Expérience : 5 ans minimum dans le milieu de la propreté / voirie, automobile, poids lourd, BTP ou système de levage. Compétences en électricité, mécanique et hydraulique.

Devra impérativement avoir occupé un poste de responsable impliquant le management et le suivi de planning d'équipes techniques itinérantes.

La connaissance de SAP et du secteur seraient un plus.

Lieu de rattachement : DUPPIGHEIM (67)

Lieux d'intervention : Succursales de Duppigheim (67) et Atton (54)

Suivez-nous    