Né en Juillet 1989
78930 Guerville
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2301201305

Responsable service après-vente

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans les Services commerciaux.

Formations

2023 :

Expériences professionnelles

2022 - 2022 :
Responsable service après-vente automobile
- Mise en place d'un processus qualité (satisfaction client à mon arrivée 48%, à mon départ 93%)
- Développement du CA (+22% en 6 mois)
- Gestion de personnel (6 collaborateurs + 1 CQP)
- Recrutement de collaborateur
- Aide réception APV et magasin PRA
- Briefing du personnel
- Gestion Planning du personnel
- Gestion des garanties, factures, relances, etc…
- Gestion des déchets de recyclage
- Supervision et organisation des achats magasin PRA
- Commande et gestions véhicules de prêts
- Maitrise des conflits collaborateurs / clients
- Suivi du chiffre d'affaire, productivité, qualité, rentabilité

2017 - 2021 :
Responsable service après-vente (Audi / Vw)
-Prise de rendez-vous téléphonique et physique
-Accueil et conseil client
-Rédaction d'OR
-Vente additionnel (meilleur vendeur du groupe)
-Distribution OR compagnons
-Suivis de véhicule en atelier
-Rédaction contrat véhicule de prêt
-Restitution du véhicule client avec explication travaux
-Facturation et encaissement
-Maitrise des conflits clients
-Gestion de la qualité de service premium

2012 - 2017 :
Artisan VTC indépendant
- Création d'entreprise / Pplan / Financement
- Développement et fidélisation clientèles / réseaux

- Gestion agenda de réservation
- Gestion de la comptabilité, etc…

2010 - 2012 :
Directeur de restaurant (Crêperie familiale)
-Recrutement
-Formalité d'ouverture
- Gestion du personnel (8 collaborateurs) (planning, respect des procédures, etc…)
-Commande et gestion des stocks marchandises
-Formation des arrivants sur tout type de poste. (Service, encaissement, cuisine, plonge)

2008 - 2010 :
Serveur / cuisinier crêpier

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Responsable service après-vente

Permis

Permis B