



Responsable SAV Résidentiel (H/F) Rennes, Vannes, Bretagne

Harry Hope, cabinet de recrutement accompagne candidats et entreprises dans leurs recherches des meilleures opportunités en France et à l'international. Afin de mieux répondre à vos enjeux, tous nos consultants sont spécialisés par secteur d'activité et zone géographique.

Nous recherchons pour notre client, acteur incontournable de l'immobilier, un(e) :

Responsable SAV Résidentiel (H/F)

Votre mission :

Rattaché(e) au Directeur Technique, vous intervenez dans le cadre de la période de fin de levées des réserves, de Garantie de Parfait Achèvement (GPA), de Garantie de Bon Fonctionnement (GBF) et en Dommage-Ouvrage décennale (DO).

Vous traitez l'ensemble des réclamations clients, participez aux expertises et pilotez les interventions techniques nécessaires à leur résolution dans le respect du processus interne.

Vos prochains challenges :

- Participer à la réunion de passation entre les services Programmes, Techniques et le SAV
- Consolider les réclamations des acquéreurs après la levée des réserves et lors des étapes de chaque garantie
- Analyser la pertinence technique et juridique des réclamations, en lien avec le service Technique
- Déterminer l'origine du désordre et/ou la pertinence pour le client et le syndic d'effectuer une déclaration de sinistre grâce à une étude du dossier
- Répondre au client et le conseiller : proposition de solution commerciale et/ou technique ou refus argumenté
- Proposer des solutions de remplacement en cas de défaillance de la part de l'entreprise
- Assister aux expertises judiciaires et suivre les assignations devant le TGI en collaboration avec la Direction Juridique du groupe
- Superviser les travaux et vérifier l'obtention des quitus d'intervention, Reporting
- Assurer le suivi des dépenses allouées au SAV (coût prévisionnel des interventions, services assurances...) et suivi des réclamations clients

Votre Profil :

De formation supérieure (BTS, DUT ou école d'ingénieur), vous bénéficiez d'une expérience de 2 ans minimum dans le secteur du BTP (Entreprise Générale, Promotion-Construction, cabinet de Maitrise d'Oeuvre...) sur un poste similaire, en conduite de travaux ou en appui sur les phases GPA et livraison.

Sensible à la qualité et familier(e) des normes et réglementations techniques de construction liées au logement, vos connaissances techniques du bâtiment, des relations entreprises et leurs garanties contractuelles, vous permettent de négocier efficacement avec vos interlocuteurs.

Reconnu(e) pour votre capacité à planifier soigneusement votre activité, vous savez définir des échéances pour parvenir aux objectifs fixés. Doté d'un sens de l'urgence et d'une capacité à apporter des réponses dans des délais serrés, vous savez argumenter et proposer des alternatives en cas de désaccord.

Référence

21090911450

Date de publication

09/09/21

Entreprise

Harry Hope

Région

Bretagne

Ville

Rennes, Vannes

Secteur

Immobilier

Type de contrat

- Temps plein
- CDI

Votre sens du relationnel, votre diplomatie et votre capacité à communiquer efficacement avec de nombreux interlocuteurs seront des atouts pour mener à bien les missions confiées et contribuer à la satisfaction des clients !

Conditions d'emploi :

Contrat : CDI

Salaire : négociable selon profil

Le poste pourra être basé à Rennes ou à Vannes.