

Depuis plus de 100 ans, le Groupe Monnoyeur est associé aux réalisations les plus prestigieuses et les plus innovantes (Autoroute est-ouest au coeur de l'Algérie, fermes éoliennes, autoroute A19, LGV Est...), aux entreprises leaders (Caterpillar, Mercedes-Benz, John Deere, Mitsubishi), aux marchés porteurs (construction, industrie, énergie, manutention) implantés dans les pays établis ou en forte croissance (Belgique, France, Luxembourg, Pologne, Roumanie, Algérie).

Pour notre filiale BERGERAT MONNOYEUR (1650 collaborateurs), concessionnaire exclusif du matériel Caterpillar, qui assure la commercialisation, la vente et l'entretien des matériels de Travaux Publics, nous recherchons un(e) :

RESPONSABLE SECTEUR APRES-VENTE H/F

Votre mission :

Rattaché au Responsable régional de l'Après-vente, vous coordonnez et contrôlez le travail de vos équipes de dépannage d'atelier au niveau d'un secteur dédié, dans le respect des règles fixées par Bergerat Monnoyeur, avec un souci constant de rentabilité et de satisfaction client.

Vous devrez :

- Encadrer, animer les équipes de Techniciens d'intervention et le(s) chef(s) d'atelier(s) sur plusieurs départements de votre secteur.
- Fixer et assurer le suivi des objectifs de performance de votre équipe afin de garantir la rentabilité des opérations de votre secteur.
- Appliquer et faire respecter les procédures société. et les engagements de la Direction Après- vente (en particulier les règles de sécurité).
- Mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la réalisation des travaux en atelier ou aux travaux extérieurs.
- Communiquer aux planificateurs des interventions toutes les informations nécessaires à la bonne planification des interventions extérieures en fonction des besoins des clients avec un vrai sens des priorités,
- Développer des relations constructives avec les fonctions support (le centre d'assistance Technique, Caterpillar, le centre de formation technique&)
- Contrôler l'application et le respect des règles de la garantie.
- Optimiser, pour votre secteur, les frais logistiques induits par les commandes de pièces.
- Mettre en oeuvre les solutions permettant de résoudre les réclamations clients.
- Identifier et proposer les leviers pouvant entraîner l'augmentation du taux de satisfaction client.

Votre profil :

De formation Supérieure Bac + 2 à Ingénieur, une première expérience réussie en management et relations clients dans un environnement technique.

Vos capacités d'analyse, de synthèse mais aussi d'adaptation sont reconnues. Vous maîtrisez les outils informatiques et l'anglais technique (lu et écrit).

Conditions d'emploi :

Type de contrat : CDI

Référence :
14010208564

Publiée le :
02/01/14

Entreprise :
Bergerat Monnoyeur

Région
Paca

Secteur
Bâtiment

Type de poste
- Temps plein
- CDI

Poste basé à Aix en Provence (13)

Rémunération : à définir selon profil et compétences