

## **Chef d'atelier service après-vente (SAV) (F/H)**

### Description synthétique

Le chef d'atelier SAV supervise l'équipe technique en charge des opérations de SAV. Il doit s'assurer que le service fourni par son atelier répond bien au degré d'excellence revendiqué par l'entreprise.

Son objectif est de coordonner les actions de son équipe pour réparer avec un haut niveau de service les produits gérés par son entreprise. Il doit le faire dans les meilleures conditions de coûts, tout en respectant des contraintes de délais fortes.

### Missions principales

Participer au recrutement des nouveaux horlogers, bijoutiers, joaillers, polisseurs...

Former les nouveaux arrivants aux produits de la marque et aux règles de sécurité, de propreté et aux procédures qualité en vigueur au sein de l'atelier.

Optimiser et répartir les tâches entre les différents membres de l'équipe, en fonction de la complexité des opérations à réaliser et du niveau d'expérience de chacun.

Fixer et faire appliquer les objectifs qualité et productivité.

Gérer les stocks, les entrées de matières premières, la sortie de produits réparés.

Assurer une assistance technique auprès de son équipe et contrôler la qualité de la réparation.

### Compétences requises

Savoir superviser la gestion d'un atelier.

Maîtriser les procédures, les outils et les techniques de réparation horlogère.

Être capable d'animer une équipe.

Être capable de former son équipe ou d'autres collaborateurs.

Savoir diagnostiquer efficacement l'état des produits confiés.

Être capable d'expertiser le produit pour déterminer son âge, sa marque, son origine et vérifier son authenticité.

Savoir s'informer sur des caractéristiques techniques auprès d'un fournisseur.

Parler l'anglais et éventuellement une ou plusieurs autres langues étrangères.

Maîtriser les procédures, les outils et les techniques de réparation horlogère.

Maîtriser les spécificités réglementaires liées aux produits.

### Famille d'emplois/autres appellations

Responsable d'atelier SAV.