

Responsable service après-vente (F/H)

Description synthétique

Le responsable de service après-vente est en charge de la coordination de l'ensemble des opérations liées à la prise en charge d'une pièce d'horlogerie ou bijouterie en SAV, aussi bien sur le plan technique qu'administratif.

Son rôle est de s'assurer que le client final est bien pris en charge, qu'il reçoit une information claire et fiable, alors que les opérations d'acheminement, de réparation et de renvoi sont exécutées dans les meilleures conditions de coûts, qualité, délai et de service par les membres de son équipe.

Missions principales

Piloter l'équipe d'assistance technique : assurer la priorisation de traitement, la montée en compétences des équipes sur les articles...

Piloter l'équipe en charge du service client, de la réponse aux réclamations (erreur de livraison, article endommagé...), et intervenir pour aider à régler les cas de litige.

Superviser les retours clients (expédition et réception).

Gérer la charge et le planning de son équipe en s'appuyant éventuellement sur le chef d'atelier, en fonction de la nature des travaux programmés et des habilitations des techniciens disponibles.

Participer au recrutement et à la gestion du personnel (formation, rémunération, promotion...).

Compétences requises

Savoir organiser le travail de son équipe en gérant les aléas d'activité.

Savoir mesurer la satisfaction client (sur les produits, les services associés...).

Savoir évaluer des options/opportunités et prendre des décisions opérationnelles ou stratégiques.

Savoir gérer un portefeuille de fournisseurs.

Maîtriser les outils de gestion de planning.

Être capable d'animer une équipe.

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 du SAV.

Custom service manager.