

Responsable Service Après-vente Multibroche (h, f)

Introduction

Votre mission consiste à planifier, diriger et contrôler l'ensemble des activités de notre département Service Après-vente Multibroche et de vous porter garant de la satisfaction de nos clients en offrant des services et des prestations ciblées, correspondant à leurs besoins.

Vos responsabilités

- Diriger une équipe de techniciens Après-vente spécialisées dans les machines-outils produites par le groupe, et d'une équipe administrative
- Diriger une équipe de techniciens responsables pour le dépannage et la révision de machines multibroches et s'assurer de l'exécution du travail dans les délais convenus
- Définir les horaires de travail, appliquer la politique générale du service clientèle et le règlement d'entreprise
- Vérifier la qualité de service des techniciens en contact avec la clientèle (réactivité, fiabilité, assurance, empathie et éléments tangibles)
- Gérer son département en tant que centre de profit et veiller au bon fonctionnement des activités de facturation pour les prestations SAV en Suisse
- Organiser, superviser, coordonner et contrôler les activités et déplacements des techniciens SAV et du personnel administratif suivant les directives du service clientèle
- Contrôler les rapports d'intervention, les rapports de service, voyage, commandes de pièces pour les techniciens du Service Après-vente en Suisse
- Entretenir des relations directes avec les clients, visiter ceux-ci régulièrement
- Approuver le paiement des frais de déplacements ainsi que le paiement des primes des techniciens du Service Après-vente
- Prévoir les programmes de formation technique pour ses collaborateurs
- Etablir le budget relatif au fonctionnement de son département
- Fournir au management les rapports d'analyses techniques des machines vendues
- Assurer la promotion et la bonne exécution des programmes de maintenance préventive des machines chez le client
- Participer aux réunions de coordination inter département, proposer des améliorations pour nos machines et faire part des rapports techniques liés au Service Après-vente des machines
- Gérer jusqu'à une dizaine de subordonnés
- Vérifier au respect des règles de sécurité par le personnel sur le lieu de travail et lors des déplacements en clientèle
- Cherche à élargir ses compétences techniques et celles de ses collaborateurs en favorisant la formation continue et la polyvalence
- Faire preuve de leadership, encourager et motiver ses collaborateurs

Votre profil

- Formation technique de niveau HES ou équivalent
- Plusieurs années d'expérience dans le domaine de l'industrie et dans la relation/service à la clientèle, idéalement à un niveau "siège mondial"
- Expérience dans le management d'équipes
- Dynamisme, esprit d'équipe, rigueur, force d'anticipation et de proposition.
- Orienté résultats et très bon communicateur.
- Langues française, allemande (suisse-allemand un atout) et anglais
- Maîtrise du système SAP est un atout

Contact

Faites-nous parvenir votre dossier à

TORNOS SA
Ressources humaines
Rue Industrielle 111
CH-2740 Moutier Switzerland
Tel: +41 (0)32 494-4444
Fax: +41 (0)32 494-4903
E-mail : bergere.t@tornos.com
www.tornos.com