

Présentation de la société

Elleboss recherche pour son client, une société spécialisée dans la fourniture, l'installation et la maintenance de matériels frigorifiques, de climatisation, de traitement d'air, de matériels de grande cuisine et buanderie, un/une Directeur SAV dans le cadre d'une réorganisation.

Cette société à taille humaine, de 40 salariés, est située dans le Val de Marne et collabore depuis de nombreuses années avec des clients fidèles et de renom.

Le/la Responsable SAV est en charge de la gestion totale du service SAV, des chantiers traités par le service, de la satisfaction clients, de la gestion de planning, du management de l'équipe de techniciens et de la rentabilité du service. Il/elle dispose des moyens et pouvoirs associés à sa direction en respect des procédures validées en Comité de Direction.

Vos missions

- Prise en charge des contrats de maintenance préventive, curative et des prestations d'urgences : mise en œuvre, suivi
- Étude, chiffrage des travaux SAV, et des contrats de maintenance & détection d'opportunités commerciales
- Contrôle des heures prestées versus les heures facturées selon contrats et devis
- Rentabilité financière du service, des prestations vendues et effectuées.
- Contrôle des dossiers travaux SAV, transfert au technicien
- Respect et suivi des procédures opérationnelles
- Contrôle de la planification des interventions établie par l'assistant SAV
- Gestion des matériels nécessaires aux bons déroulés des chantiers et de toute la logistique associée
- Gestion des prestataires liés à l'activité SAV
- Contrôle de la bonne prise en charge des appels téléphoniques et du respect des délais de prise en charge, assurer le support technique
- Respecter et faire respecter les délais, les coûts engagés
- Organisation du service, vérification de la remontée d'information et des fiches d'interventions par les techniciens, suivi des processus, suivi client.
- Recrutement et fidélisation des techniciens : Management d'équipe, planification, points d'équipes, réunions individuelles, suivi inopiné sur chantiers.
- Veille à la présence des managers sur chantiers, supports de confort au travail : formations techniques, schéma de montages, véhicule adapté, outillages, pièces de base, conseils avisés...
- Qualité / satisfaction clients : création du processus d'amélioration de la qualité, mise en place d'une fiche qualité client, questionnaire téléphonique, traitement et propositions ...
- Traitement des litiges
- Veille à l'harmonie sociale et au dialogue au sein de l'entreprise
- Rend compte au Comité de Direction de l'activité et des difficultés de son service et propose les solutions palliatives.

Compétences et savoir-être

- Bonnes connaissances techniques
- Savoir gérer une équipe
- Orienté.e résultats et rentabilité
- Forte capacité d'écoute et d'adaptation
- Être rigoureux
- Être force de proposition
- Maîtrise d'Autocad (option +)

Profil

- Issu d'un cursus terrain avec 10 ans d'expériences domaine du froid
- Ou Issu d'un cursus Ingénieur + IFFI

Attractivité de la société

- **Notoriété de l'entreprise**
- **Entreprise familiale à chaine décisionnelle courte**
- **Missions à 360°**
- **Ambiance de travail : respect, écoute, autonomie, convivialité**
- **Possibilité d'évolution**
- **Forfait jour**