

## Détail de l'offre : Chargé d'affaires services SAV H/F (CDI)

<b>Recruteur</b>	NEXTEP HR
<b>Code postal</b>	76000
<b>Ville</b>	Rouen
<b>Référence</b>	156480551664946196
<b>Titre de l'offre</b>	Chargé d'affaires services SAV H/F (CDI)
<b>Description du poste</b>	Nous recrutons pour le compte de notre client, acteur reconnu du secteur industriel, un(e) Chargé(e) d'affaires services SAV en CDI.

Sous la responsabilité du Responsable des Chefs de Projets, au sein d'une équipe composée de 6 Chargés d'Affaires en France, ainsi que des homologues basés au siège français mais aussi à l'international, vous aurez la charge de superviser les réclamations clients représentant un risque important, soit en termes financier (> à 50 kEUR par exemple), soit en termes d'image, ou bien ayant été ouvertes plus de 30 jours.

Votre rôle est d'aider à la résolution des problèmes en relation avec les clients et les départements internes concernés. Vous contribuez, à partir de l'analyse des réclamations, aux actions d'amélioration et d'optimisation des processus.

## Détail du poste :

- Coordonner les actions des départements de gestion de projets, des intervenants, d'administration des ventes, des Experts techniques et des services usines concernés ainsi que la qualité dans la zone Europe.
- Mettre en place et appliquer des process de résolution de problèmes et d'investigations, ainsi que le processus global de claim management dans la zone EMEA
- Gérer la relation avec les clients lors de la résolution de ces réclamations.
- Garantir le respect des délais accusés lors de ces réclamations.
- Vérifier l'implémentation et la robustesse des actions court, moyen et long terme sur les sujets concernés.
- Réaliser les retours d'expérience sur l'exécution des réclamations client.
- S'assurer de la mise en place et de la remontée des indicateurs de performance des réclamation client dans la zone Europe
- S'appuyer sur les équipes d'experts techniques, project leaders et intervenants pour la résolution des problèmes. Pour postuler cliquer ici.

<b>Type de contrat</b>	CDD
<b>Télétravail</b>	Non spécifié
<b>Fonction</b>	Marketing / Webmarketing
<b>Localisation</b>	Boigny-sur-Bionne
<b>Description du profil</b>	Formation :

Vous êtes titulaire d'un Bac 2/3 (BTS/DUT type Électrotechnique ou équivalent) avec un minimum de 10 ans d'expérience en Services ou minimum 3 ans d'expérience de management d'équipes où de rôle transverse.

## Compétences de base (Techniques) :

- Principes électrotechniques (niveau confirmé)
- Fonctionnement et maintenance de moteur électrique et d'alternateur (niveau confirmé)

## Compétences de base (Liées au poste) :

- Gestion de projet (niveau confirmé)
- Management d'équipe (à terme)

Pack Office : maîtrise indispensable.

Salesforce : un atout

Oracle : connaissance appréciée

Langues :

Anglais : niveau B2 minimum (échanges réguliers avec des clients internationaux).

Localisation : Boigny sur Bionne (45)

Rémunération : à partir de 39kEUR bruts annuels sur 13 mois - statut cadre

Avantages : 13ème mois, intéressement / participation / retraite complémentaire / PKM / restaurant d'entreprise

Process de recrutement :

- Un premier échange téléphonique entretien au sein du cabinet Nextep Hr
- Un premier entretien chez le client avec le service de service le service RH (physique ou visio)
- Un second entretien avec le N 2 ainsi qu'une visite de site
- Une validation puis intégration !

Si vous vous reconnaissez dans cette annonce, alors n'hésitez pas à postuler !

Recrutement géré par Julie MOMBOYE.

**Fonction** Marketing / Webmarketing  
**Secteur** Industrie & B.T.P.