

MISSIONS PRINCIPALES**1 – COORDONNER, SUIVRE ET CONTROLER**

- Assurer un support auprès des Responsables de Service.
- Veiller à la compréhension des urgences, enjeux des demandes clients et de leur criticité et s'assurer que des réponses adaptées sont apportées.
- Suivre la satisfaction client ainsi que les urgences et réclamations.
- Assurer la coordination avec les autres services de l'entreprise.
- Vérifier le bon approvisionnement des produits et gérer les aspects logistiques du service technique.
- Contrôler le respect des procédures de l'entreprise ainsi que le bon état des locaux et matériels mis à disposition des techniciens.
- Contrôler et reporter la bonne exécution des tâches de production des projets simples.
- Transmettre aux clients et contrôler les rapports d'intervention, bons de livraisons et PV de recette.
- Contrôler la bonne complétude des données et reporting des tâches de production dans le CRM de l'entreprise.
- Vérifier et gérer la disponibilité, l'entretien et le bon état des ressources communes de l'entreprise (stocks, équipements, atelier, véhicules).
- Assurer le suivi des matériels en SAV.

2 – COMMUNIQUER

- Echanger avec les clients pour la planification technique.
- Vérifier et faire retour aux clients des rapports de maintenances préventives.
- Réaliser l'accueil et la prise en charge des clients VIP.
- Communiquer des tableaux de bord et des indicateurs de gestion de la production.
- Contrôler que les échanges oraux et écrits transmis sont conformes au niveau de qualité fixé.
- Proposer des améliorations de fonctionnement et de services.
- Reporter de l'avancement de ses activités.

3 – PLANIFIER ET ORGANISER

- Organiser les déplacements nécessaires aux services de production.
- Planifier l'ensemble des actions techniques liés aux dossiers de production.
- Planifier des tâches de projet selon les indications des chefs de projet.
- Planifier et organiser les maintenances préventives des clients.
- Planifier et superviser l'entretien des véhicules.
- Gérer la relation avec les sous-traitants et partenaires.

4 – ACCOMPAGNER

- Améliorer la satisfaction client générale et la résolution des incidents ou litiges en délai et en qualité.
- Améliorer en permanence les procédures du Service.
- Collaborer avec le Service ADV et le Service Commercial.
- Apporter un support permanent aux équipes.
- Assurer au quotidien les tâches administratives du service.



Relations hiérarchiques et Reporting

N+1 : Directeur des Opérations
Reporting régulier, organisation et participation aux réunions internes

COMPÉTENCES REQUISES

- Gestion des priorités
- Organisation de travail
- Excellent relationnel client
- Capacités rédactionnelles
- Esprit d'équipe
- Sens du service
- Autonomie et prise d'initiatives
- Bonne capacité d'écoute et d'adaptation
- Rigueur et organisation
- Aisance relationnelle
- Sens aigu du détail

Une appétence pour les métiers de l'informatique serait un plus.

SPÉCIFICITÉS DU POSTE

Contrat : CDI à temps plein
Permis obligatoire : Non
Affectation Géographique : Guipavas

Astreintes : Non
Travail de nuit, le Week end ou jours fériés : Non
Déplacements : Non

Relations fonctionnelles internes :

Service ADV
Service Commercial
Direction des Opérations

Relations fonctionnelles externes :

Clients Bluecom, constructeurs, opérateurs télécom, éditeurs logiciels, et sous-traitants.

