

Postes rattachés au métier : Assistante SAV

MISSION GÉNÉRALE

Le chef de projet services a pour mission d'assurer le bon fonctionnement des services proposés en magasin

ACTIVITÉS PRINCIPALES*

Support magasins

- Veille au respect des procédures
- Recueille les remontées terrain sur les problématiques services et apporte des solutions
- Veille à la bonne communication entre les ateliers et les magasins
- Communique les informations concernant l'activité du service (ateliers, nouvelles procédures...)
- Gère le parc d'équipement (balances homologuées, machines en magasin)

Suivi des prestataires

- Veille au respect des accords contractuels
- Gère les litiges entre les magasins et les ateliers
- Assure la bonne communication entre les ateliers et les magasins
- Communique les informations concernant la vie des magasins (ouverture et fermeture des magasins, opérations commerciales, nouvelles procédures...)

Gestion administrative

- Contrôle la facturation
- Gère une partie des devis ateliers
- Rédige les courriers relatifs aux litiges entre les magasins et ateliers
- Participe à l'organisation des formations du service
- Réalise et suit des tableaux de reporting
- Planifie les kits ouvertures

Gestion des projets de services en magasin

- Brief, veille concurrentielle, test et suivi des projets services en magasin

* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement

COMPÉTENCES MÉTIER

- Gestion réglementaire et contractuelle
- Connaissance des produits/services/écosystèmes
- Pilotage de prestataires
- Conseil et résolution de problème
- Gestion et traitement des demandes
- Outils bureautiques
- Fondamentaux anglais
- Planification et organisation

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS

- Rigueur
- Réactivité
- Sens relationnel
- Pédagogie
- Communication orale
- Communication écrite
- Ambassadeur des valeurs d'entreprise

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES

Passerelle entrante

Assistant

Conseiller de vente

Chef de projet marketing

Passerelle sortante

Manager de proximité

Chef de projet marketing