

Filière métier	SAV	
MÉTIER	Chef de projet services H/F	

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

Filière métier	SAV	
MÉTIER	Chef de projet services H/F	

COMPÉTENCES METIER	COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS	CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Réactivité Sens relationnel Pédagogie Communication orale Communication écrite Ambassadeur des valeurs d'entreprise 	<p>Passerelle entrante</p> <ul style="list-style-type: none"> Assistant Conseiller de vente Chef de projet marketing <p>Passerelle sortante</p> <ul style="list-style-type: none"> Manager de proximité Chef de projet marketing

Degré de proximité par rapport au métier

proche atteignable éloigné