

Intitulé de poste:

Responsable de Centre/Responsable RSE/QVCT

Informations sur l'entreprise:

ID VITREAUTO

32 rue Brune 59350 SAINT ANDRE LEZ LILLE

Secteur d'activité:

REPARATION DE VITRAGE AUTOMOBILE

Missions:

Le responsable de centre gère en autonomie le centre France Pare-Brise. Il aura à charge :

- Gérer en autonomie le centre France Pare-Brise de Saint-André-lez-Lille
- Accueillir les clients, traiter leurs demandes et assurer un service de qualité
- Effectuer les remplacements de vitrage et pare-brise
- Gérer la partie administrative liée aux interventions
- Participer aux actions de développement commercial du centre
- Former et encadrer les nouveaux collaborateurs
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Actions/tâches:

Agent de comptoir France Pare Brise :

Accueillir les clients, traiter les demandes dans le respect des conditions générales et des fiches de synthèse

Effectuer les actions liées à la planification des interventions : Commande des pièces, planification des réparations et prêt de véhicule si nécessaire

Gérer l'administratif des dossiers d'intervention de A à Z dans le respect des process / procédures en place

Gérer les aléas d'intervention ; réclamation - garantie - factures en rejet

Atelier :

Effectuer les entrées et sorties des véhicules dans l'atelier tout en respectant les distances sécurité entre les véhicules

Préparer la pièce et en vérifier la conformité - Idem pour les accessoires : Capteurs, calibrage aide à la conduite ADAS, sondes, système de chauffe, manœuvre de fonctionnement.

Intervention dans notre atelier ou en pose mobile (chez les particuliers et entreprises) en équipe ou en autonomie

Déposer l'ancienne pièce à l'aide des outils de découpe et de dépose spécifiques sur tout véhicules (VL - Utilitaires - Camping-car - et pourquoi pas engins TP, agricoles, et Poids-lourds), tout vitrage - en ayant obligatoirement utilisé les EPI

Préparer le support au collage

Nettoyer et désinfecter le véhicule du client, le poste de travail, les outils utilisés, et procéder au rangement de l'atelier.

Support commercial :

Participer aux actions de développement commercial de l'agence (Prospection - développement du fichier clients - Suivi CRM etc.) et effectuer le suivi de la e-réputation

Vendre les produits et/ou services additionnels en lien avec l'intervention

Traiter et résoudre les réclamations clients éventuellement avec le support de la direction

Piloter la performance du centre avec la direction par le suivi des indicateurs (CA - Nombre de poses - Taux de garantie etc.)

Compétences attendues:

Rigueur, persévérance et sens des responsabilités

- Goût pour le travail de qualité et soigné
- Sensibilité commerciale, ponctualité, habileté manuelle et goût du challenge
- Aisance relationnelle et bonnes capacités de communication
- Capacité à organiser son travail et à respecter les priorités
- Permis B (français ou européen) obligatoire
- Une première expérience réussie sur un poste similaire serait un atout
- Expérience dans le monde de l'automobile indispensable
- Motivation, esprit d'équipe et envie de relever de nouveaux défis

Moyens mis à disposition:

Atelier, bureau, PC

l'ensemble des outils et techniques (fiches) pour le poste.

CRM

Fichier clients

Rémunération brute annuelle prévue:

27 430.00 €