

## Responsable service clients (H/F)

69200 VENISSIEUX [Accéder à l'annonce en ligne](#) 


 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 9 mois

 € 33000 / An

### L'entreprise

Notre client est un acteur industriel majeur, leader européen dans la transformation et l'aménagement de véhicules utilitaires depuis plus de 130 ans. Entreprise française reconnue pour son savoir-faire, elle conçoit et fabrique des solutions sur mesure pour de nombreux secteurs : transport, BTP, sécurité, santé (ambulances, véhicules spécifiques). Engagée dans l'innovation et la transition énergétique, elle développe des solutions de mobilité durable et accompagne les évolutions du secteur automobile.

### Le poste

Actual Lyon Tertiaire, agence spécialisée du groupe Actual, recrute pour l'un de ses clients, un Responsable Service Clients H/F. Le poste est à pourvoir à Vénissieux pour une mission intérimaire de 9 mois.

Rattaché(e) au Directeur de Filiale, vous contribuez activement à la performance du service et à la satisfaction des clients. Manager de proximité, vous pilotez l'activité dans une logique d'efficacité, de qualité de service et d'amélioration continue.

#### **Vos missions se découperont comme suit :**

##### ***Piloter et organiser l'activité :***

- Suivre et analyser les indicateurs de performance du service, proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration.
- Organiser les ressources et planifier les interventions pour garantir l'efficacité et la satisfaction client.
- Gérer les grands comptes et assurer le suivi technique et administratif des dossiers clients, y compris les garanties et réparations.
- Collecter et constituer les dossiers d'homologation (RTI) jusqu'à leur validation.

##### ***Service après-vente et relation client***

- Répondre aux demandes clients par téléphone, email ou présentiel, rassurer et analyser les problèmes signalés.
- Diagnostiquer les défauts, dysfonctionnements ou pannes des produits vendus.
- Piloter la mise en place des actions correctives : réparations, fourniture de pièces, suivi des interventions.
- Sélectionner les pièces adaptées, réaliser les devis de réparation/pièces de rechange.
- Optimiser les coûts d'intervention et alerter en cas de situation critique pour mobiliser les moyens nécessaires.
- Enregistrer et suivre toutes les opérations dans l'ERP, et assurer un retour d'expérience auprès du responsable.

##### ***Management et accompagnement des équipes***

- Animer et mobiliser l'équipe sur les projets et objectifs du service.
- Développer l'autonomie, la polyvalence et les compétences des collaborateurs.

### **Coopération et transversalité**

- Travailler en collaboration avec les autres services et filiales pour assurer la fluidité des opérations et la satisfaction client.
- Anticiper et résoudre les situations sensibles, qu'elles soient humaines, organisationnelles ou techniques.

### **Le profil recherché**

- De formation Bac +5 dans le domaine de la conception, vous justifiez d'une expérience réussie d'au moins 2 ans en management d'équipe et en pilotage d'activité, idéalement dans un environnement orienté services clients.
- À l'aise avec les outils informatiques (ERP, Pack Office), vous maîtrisez les processus d'études et de conception ainsi que les principes essentiels du management.
- Leader de proximité, vous savez fédérer, organiser et prioriser.
- Pragmatique et orienté(e) résultats, vous faites preuve d'esprit d'analyse, de sens du service et d'une réelle capacité à accompagner vos équipes dans une dynamique d'amélioration continue.
- La maîtrise de l'anglais opérationnel est un plus.