



RESPONSABLE SAV H/F

Rejoignez FitnessBoutique® (groupe Netquattro), la référence sur le marché français du Home Fitness et de la Nutrition Sportive.

Créée en 1999 sur le web, FitnessBoutique® se développe depuis 2004 au sein d'un réseau de boutiques en propre et en franchises depuis 2011.

L'enseigne connaît une belle croissance. Début 2017, elle compte à son actif : 85 boutiques dans l'Hexagone et à l'international, 43 M€ de chiffre d'affaires et plus de 130 salariés.

Contexte

Fitnessboutique dispose d'un atelier à Moirans (38) pour assurer la réparation et la gestion des pièces détachées des appareils de Fitness et musculation. La société recherche un Responsable SAV H/F pour animer ce service avec un sens aigu du service client.

Missions

- Vous êtes responsable de la performance du SAV, en termes de délais, coûts et satisfaction client
- Vous êtes responsable de l'amélioration continue de la qualité des produits
 - Vous analysez les remontées clients et des techniciens liées à la qualité
 - Vous construisez le plan d'action d'amélioration continue avec votre équipe
 - Vous travaillez avec les fabricants pour mettre en œuvre ces améliorations, ce qui nécessite un niveau d'anglais courant
- Vous managez une équipe de 4 personnes et animez les prestataires externes (techniciens SAV, montage, service client)
 - Vous animez la prise en charge et le traitement des appels liés au SAV
 - Vous supervisez l'atelier de réparation
 - Vous supervisez la gestion du stock de pièces détachées et en garantissez la fiabilité

Votre profil

Vous avez une expérience de 5 à 8 ans dans le pilotage d'un Service Après-Vente en B2C pour des produits à connotation technique. Pour vous, la satisfaction du client est essentielle. Manager dans l'âme, vous savez mener vos équipes dans l'atteinte de leurs objectifs de qualité. Vous maîtrisez les méthodes de gestion de votre service et votre esprit d'analyse vous permet d'en assurer l'amélioration continue.

Conditions

Contrat : CDI

Le poste est basé à Moirans (38).

Avantages : Chèques de Table, prise en charge des frais d'autoroute, accès salle de fitness et séances de coaching.

Les candidatures sont à envoyer par email à drh@fitnessboutique.com

A très bientôt au sein de l'équipe FitnessBoutique !