



Transformer les énergies disponibles
en bien-être durable.

LE GROUPE ATLANTIC, EN SYNTHESE :

- Fondé en 1968
- Acteur majeur du confort thermique
- 10000 collaborateurs
- 2,2 Md€ de CA
- 28 sites industriels
- 4 % du CA dédié aux produits nouveaux et futurs
- 17 marques stratégiques distribuées sur 4 continents
- Expertise multi-énergies, multi-fonctions et multi-technologies



Responsable conseillers relations clients SAV

CDI

ref D2102RCRC

Vous souhaitez animer une équipe experte et dynamique ? La satisfaction du client dans un environnement technique vous passionne ? Vous êtes motivé pour rejoindre un service vivant et en constante évolution ?

Spécialisé dans la fabrication et la distribution de systèmes de climatisation et de ventilation, le site de Meyzieu (570 personnes), basé en région lyonnaise recrute **un responsable conseillers relations clients SAV** suite à une mobilité interne.

Rattaché au responsable du Service d'Assistance Technique Client, (SATC) vous managez en proximité l'équipe d'une dizaine de conseillers relations clients du SAV des produits destinés aux marchés résidentiel et petit tertiaire.

Vous accompagnez et mettez en place, en lien avec la logistique des pièces détachées et les équipes d'assistance technique, l'organisation et les processus afin d'accueillir les appels entrants des clients, gérer le carnet de commandes des pièces détachées, assurer le bon délai de livraison et servir les demandes de garanties.

Plus globalement, afin d'assurer la satisfaction des clients, vous :

- Managez et encadrez l'équipe de conseillers relations clients : recrutement et intégration, développement des compétences et de l'expertise métier
- Organisez les missions de l'équipe : mise en place et animation de rituels, coordination des activités du service (centre d'appels, saisie de commandes, gestion des garanties), communication...
- Adaptez les process : analyse des données chiffrées, optimisation de la gestion du carnet de commandes clients sous SAP et de la gestion des bases de données clients et du pricing...
- Gérez les litiges complexes en concertation et lien direct avec les équipes commerciales et les directions des ventes
- Mettez en place des actions pour innover, améliorer le service aux clients et accroître les gains de productivité (délai, qualité...), en coordination transverse Groupe
- Participez au pilotage opérationnel du service avec l'équipe des managers du SATC.

Par vos missions, vous contribuerez à la mise en pratique et à l'enrichissement du premier principe fondamental du GROUPE ATLANTIC : « Viser l'excellence au service des clients ».

www.groupe-atlantic.fr/emploi

De formation supérieure Bac+5, vous justifiez d'une expérience d'au minimum 5 ans en management d'équipe.

Vous avez une bonne compréhension des process Administration des Ventes et disposez de connaissances en supply chain.

Homme, femme de proximité, vous êtes reconnu pour votre capacité à fédérer et entraîner les équipes. Vous êtes doté d'un bon relationnel et avez le sens du service client.

Votre capacité d'analyse, votre hauteur de vue et votre curiosité technique vous permettent de mener à bien votre mission.

Dans le cadre de sa politique diversité, le Groupe Atlantic étudie, à compétences

*égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap.
Le Groupe ATLANTIC a été reconnu "Top Employer 2021", label qui récompense les
politiques RH d'excellence*

