I1111
RESPONSABLE TECHNIQUE APRÈS-VENTE DES VÉHICULES

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Responsable d'équipe technique automobile
- Responsable de pôle carrosserie
- Responsable technique après-vente automobile
- Responsable technique après-vente motocycles
- Responsable technique après-vente véhicules du transport routier

Définition

Le Responsable technique après-vente des véhicules assure l'ensemble des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente d'une concession.

- Réalise le pilotage de l'activité et assure le suivi global de la performance commerciale de la structure
- Assure le management du secteur ou d'un ou des pôle(s) de l'activité après-vente
- Supervise sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise
- Optimise l'organisation de l'atelier afin d'améliorer l'efficacité et les délais d'intervention

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un CQP Responsable technique d'atelier véhicule léger.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations clients et assurer un service après-vente
- Faire appliquer la législation dans les opérations de maintenance des véhicules
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité
- Définir les plannings et congés de ses équipes
- Analyser les résultats obtenus, les différents niveaux de marge et les indicateurs et ratios de référence
- Piloter et suivre le budget
- Suivre l'activité de maintenance des véhicules à l'aide de tableaux de bord

Développement économique

- Mettre en place des mesures pour améliorer la satisfaction des clients
- Choisir et utiliser les outils d'analyse (prospection, résultats, pénétration, marges, etc.)
- Construire et mettre en œuvre un plan d'actions correctives pour suivre l'activité de maintenance du l'atelier après-vente de véhicule

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Manager une démarche qualité de l'activité
- Gérer les équipements et l'outillage de l'atelier de service après-vente des véhicules

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Traiter les situations conflictuelles entre collaborateurs

Management, Social, Soin

- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels
- Suivre l'activité de l'atelier après-vente des véhicules en analysant les résultats obtenus (niveau de marge, indicateur, ratio)

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Appliquer les règles du droit du travail
- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Assurer la sécurité des personnes et des biens

Développement économique

- Analyser les retours clients pour améliorer les produits ou services
- Mettre en œuvre le projet de conduite du changement à l'interne et à l'externe

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Organiser et contrôler un approvisionnement
- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks
- Planifier les opérations de maintenance des équipements
- Optimiser les processus de réparation pour réduire le temps d'intervention

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les délais de production et de réparation
- Gérer les conflits internes

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser les outils d'analyse des ventes et d'activité

Management, Social, Soin

- Recruter un collaborateur
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Adaptation aux évolutions technologiques — Transition numérique
- Analyse financière et contrôle de budget
- Management d'équipe
- Mise à jour des connaissances sur les véhicules électriques — Transition écologique — Transition numérique
- Pilotage d'indicateurs de performance
- Planification et organisation du travail en atelier
- Démarche qualité
- Utilisation de logiciel de planification d'atelier après-vente de véhicules — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Planification des activités de service après-vente
- Techniques de communication avec la clientèle

Normes et procédés

- Suivi des évolutions réglementaires du secteur automobile
- Application des normes environnementales dans l'atelier — Transition écologique
- Normes de qualité automobile
- Normes de sécurité et de réparation automobile
- Planification des tâches et gestion des priorités
- Règles de prévention des risques professionnels

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En atelier
- En contact avec du public
- Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels
- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Automobile
- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail