I1118
RESPONSABLE DE SITE SMAVA (SERVICE MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE)

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Chef / Cheffe de centre réparation automobile
- Directeur / Directrice de centre auto
- Directeur / Directrice de site des services multimarques de l'après-vente automobile

Définition

Le Responsable de site services multimarques de l'après-vente automobile organise et développe les activités d'un centre de service rapide de réparation automobile en tenant compte à la fois de la stratégie commerciale de l'enseigne et du marché local.

- Supervise l'activité des collaborateurs pour la partie atelier et magasin et facilite l'échange entre les collaborateurs de l'atelier et du magasin
- Assure les activités relatives au management, à l'organisation, à la commercialisation de produits et services d'un centre de service rapide de réparation de véhicules

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un CQP Responsable de site des services multimarques de l'après-vente automobile (SMAVA).

Certifications et diplômes :

- ESSCA programme grande école
- Licence pro mention organisation, management des services de l'automobile

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Faire appliquer les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) — Transition écologique
- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels
- Recruter un collaborateur

Développement économique

- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- Construire un plan d'actions correctives pour suivre l'activité de vente et de maintenance du site
- Développer et mettre en œuvre un plan de prospection et de fidélisation de la clientèle
- Mesurer les résultats des actions commerciales
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales pour développer l'activité commerciale du site
- Choisir et utiliser les outils d'analyse (prospection, résultats, pénétration, marges, etc.)
- Proposer des investissements pour l'achat ou le renouvellement de l'équipement
- Suivre l'activité de l'atelier et du magasin du site en analysant les résultats obtenus (niveau de marge, indicateur, ratio)

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Appliquer les règles du droit du travail
- Traiter les réclamations clients ou fournisseurs liées à l'après vente de véhicules et de vente de produits et services associés
- Analyser les résultats obtenus, les différents niveaux de marge et les indicateurs et ratios de référence
- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Assurer la sécurité des personnes et des biens

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Manager une démarche qualité de l'activité

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Manager l'organisation du travail des salariés d'un centre de profit
- Elaborer et suivre le plan de développement des compétences
- Gérer les instances représentatives du personnel (irp)
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises

Développement économique

- Assurer la communication avec les clients et les partenaires
- Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Participer à l'élaboration de la politique tarifaire
- Définir une stratégie de conduite du changement
- Mettre en œuvre le projet de conduite du changement à l'interne et à l'externe

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

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Veiller au respect des normes de sécurité
- Assurer le suivi des chiffres de vente et réaliser le reporting associé
- Définir les plannings et congés de ses équipes
- Elaborer, suivre et piloter un budget

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer le respect des réglementations environnementales — Transition écologique
- Traiter les situations conflictuelles entre collaborateurs

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

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

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks
- Gérer les équipements et l'outillage du site

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Systèmes de gestion de base de données
- Accueil et conseil des clients
- Analyse de la concurrence locale
- Analyse financière et contrôle de budget
- Management d'équipe
- Pilotage d'indicateurs de performance
- Planification et organisation du travail en atelier
- Démarche qualité
- Stratégie commerciale
- Logiciel de gestion des stocks — Transition numérique

Normes et procédés

- Normes qualité
- Suivi des évolutions réglementaires du secteur automobile

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

Techniques professionnelles

- Techniques de conduite d'un entretien de recrutement

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 les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Automobile

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