

I1111

RESPONSABLE TECHNIQUE APRÈS-VENTE DES VÉHICULES



Emploi
cadre



Emploi
stratégique pour
la Transition
écologique

Définition

Le responsable technique après-vente des véhicules assure une gestion et organisation optimales des services après-vente.

- Supervise et coordonne les activités des collaborateurs au sein du service après-vente
- Gère les réclamations clients et litiges fournisseurs et assure le pilotage des activités
- Veille au respect des normes de qualité et de sécurité
- Forme et encadre les équipes techniques dans une démarche de développement des compétences
- Assure le suivi des garanties, des contrats de service la gestion des stocks
- Analyse les indicateurs pour améliorer l'efficacité de service et la satisfaction client et met en place des actions correctives

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à partir d'un Bac + 2 à Bac + 5 ingénierie mécanique, maintenance des véhicules. Une certification spécifique en gestion d'atelier ou formation constructeur seraient un atout.

Certifications et diplômes :

- BTS maintenance des véhicules option B : véhicules de transport routier
- BTS maintenance des véhicules option A : voitures particulières
- Licence pro mention maintenance et technologie : systèmes pluritechniques

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux



Production, Construction, Qualité, Logistique

- Optimiser les processus de maintenance des véhicules
- Analyser les données de service après-vente pour amélioration continue
- Superviser les opérations de service après-vente

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations clients en après-vente
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Développement économique

- Assurer le service après-vente et le suivi clientèle
- Améliorer la satisfaction clientèle
- Assurer la réalisation des activités dans le respect des objectifs de qualité, de coût et de délais
- Déterminer des objectifs de performance, suivre les réalisations et identifier les actions correctives

Management, Social, Soins

- Manager les équipes d'intervention et diriger les travaux d'entretien et de dépannage
- Motiver et former l'équipe pour améliorer le service client

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de gestion de stock
- Utiliser un outil de diagnostic pour remettre le véhicule en conformité (effacement défauts, paramétrage...)

Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Identifier des besoins (réparation, révision, utilisation, ...) et déterminer les interventions, prestations adaptées (type, durée, coût, condition, ...)
- Réaliser un diagnostic à partir de dysfonctionnements constatés
- Planifier l'attribution ou l'utilisation d'un véhicule
- Planifier les réceptions de véhicules
- Contrôler les réparations
- Identifier des non-conformités
- Définir des besoins en approvisionnement
- Assurer le suivi des commandes et la gestion des stocks

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la conformité des pratiques avec les normes de sécurité
- Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation
- Identifier et sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Etablir un rapport de visite et de suivi clientèle

€ Développement économique

- Développer et fidéliser la relation client
- Calculer les marges, la rentabilité d'un produit ou d'une activité
- Communiquer les délais et coûts aux clients

👤 Management, Social, Soins

- Evaluer la performance des équipes après-vente
- Organiser le travail d'une équipe
- Superviser une équipe de techniciens en mécanique
- Gérer les conflits au sein des équipes pour maintenir un environnement de travail harmonieux

💻 Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de diagnostic automobile

Savoir-être professionnels

- Être 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

- **Principes d'ingénierie mécanique**
- Adaptation aux changements technologiques du secteur
- Analyse des retours clients pour amélioration continue

Techniques professionnelles

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

Transition numérique

Normes et procédés

- Respect des délais de réparation
- Réglementation du contrôle technique de véhicules
- Suivi des évolutions réglementaires du secteur automobile

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels de gestion de flotte de véhicules
- Gestion de stock de pièces de rechange

Transition numérique

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
 - En atelier
 - En contact avec du public
 - Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives
 - Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
-



Horaires et durée du travail

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



Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises
 - 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
- Logistique et transport