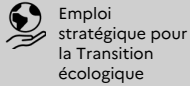


I1118

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



Autres emplois décrits

- Chef / Cheffe de centre, de dépôt, de garage
- Chef / Cheffe de centre réparation automobile

Définition

Le responsable de site SMAVA est en charge de la gestion et de l'optimisation des services après-vente automobile.

- Supervise l'ensemble des activités du service après-vente multimarques garantissant la rentabilité du site
- Assure la qualité du service client et la satisfaction des besoins spécifiques de chaque marque
- Optimise les processus opérationnels pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts
- Coordonne les équipes techniques pour permettre une intervention rapide, efficace en respectant les délais
- Maintient une veille technologique pour rester à la pointe des innovations dans le secteur automobile

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à partir d'un Bac professionnel au Bac + 2 en mécanique, maintenance des véhicules. Des certifications professionnelles comme le CQP technicien confirmé après-vente automobile ou le CQP opérateur spécialisé service rapide peuvent être des atouts.

Certifications et diplômes :

- Permis de conduire catégorie B
- BTS maintenance des véhicules option A : voitures particulières

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion administrative d'une activité
- Identifier et sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires

Management, Social, Soins

- Animer, coordonner une équipe
- Manager les équipes d'intervention et diriger les travaux d'entretien et de dépannage
- Faire appliquer les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSE)
- Superviser une équipe de techniciens en mécanique

Transition écologique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité technique d'un véhicule
- Analyser les besoins techniques des clients
- Gérer les stocks de pièces de rechange
- Planifier des réparations

Développement économique

- Gérer les opérations quotidiennes d'un service après-vente
- Développer et fidéliser la relation client
- Optimiser les processus de service pour améliorer l'efficacité
- Fournir un service de qualité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Faire preuve de sens commercial et d'aisance relationnelle

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation
- Gérer des réclamations et litiges
- Négocier un contrat
- Implémenter des solutions pour réduire l'empreinte carbone du service

Transition écologique

Management, Social, Soins

- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Coordonner l'intervention d'équipes pluridisciplinaires
- Recruter et former les nouveaux membres du personnel
- Assurer la formation continue du personnel

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Identifier des besoins (réparation, révision, utilisation, ...) et déterminer les interventions, prestations adaptées (type, durée, coût, condition, ...)
- Planifier l'attribution ou l'utilisation d'un véhicule
- Planifier les réceptions de véhicules
- Définir des besoins en approvisionnement

€ Développement économique

- Lire et comprendre des tableaux de bord d'activité et des indicateurs
- Calculer les marges, la rentabilité d'un produit ou d'une activité
- Analyser les données de performance du service
- Développer des stratégies pour augmenter la rentabilité du service
- Assurer la réalisation des activités dans le respect des objectifs de qualité, de coût et de délais
- Organiser une prestation d'assistance technique
- Accueillir les clients avec courtoisie et professionnalisme

🤝 Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Veiller au respect des normes de sécurité sur le site
- Assurer le respect des réglementations environnementales
- Utiliser les outils numériques
- Communiquer efficacement avec l'équipe et les visiteurs
- Assurer une communication de qualité avec les clients et les fournisseurs
- Prendre une décision et l'expliquer

Transition écologique

Transition numérique

🗨 Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Renseigner et tenir à jour des outils de suivi de l'activité (tableaux de bord de production, relevés d'incidents, qualité...)
- Utiliser des logiciels de gestion pour optimiser les opérations
- Suivre les évolutions technologiques dans le domaine de la mécanique

Transition numérique

Transition numérique

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

- Gestion des stocks de pièces détachées

Techniques professionnelles

- Compétences en mécanique et électricité
- Suivi de la satisfaction client
- Formation et supervision des techniciens
- Techniques de diagnostic automobile
- Planification des rendez-vous de service

Normes et procédés

- Normes qualité
- Règlementation du contrôle technique de véhicules
- Utilisation de logiciels de facturation

Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de systèmes de gestion de base de données

Transition numérique

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En atelier
- En contact avec du public
- Manipulation d'un engin, équipement ou outil dangereux
- Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme



Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés



Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)



Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Automobile