



DESCRIPTIF DE FONCTION

Société :	SMT	Fonction :	Responsable Après-vente
Mise à jour :	2019	Catégorie :	

A. Mission (raison d'être de la fonction et objectifs généraux)

- Garantir l'obtention des résultats après-vente (pièces et services) selon les objectifs spécifiques définis par la direction de SMT
- Garantir la satisfaction des clients SMT
- Servir de relais d'information entre SMT et les clients
- Mettre en place et piloter la stratégie après-vente

B. Domaines de responsabilité principaux et tâches

En tant que Responsable Après-Vente, vous êtes responsable de :

- Promouvoir et exécuter les contrats de ventes de pièces de rechanges, pièces d'usure, consommables d'entretien et composants
- Etre en contact régulier avec nos clients afin d'analyser leurs besoins et apporter des solutions adaptées
- Etre en contact régulier avec les fournisseurs afin de les informer des prévisions d'achat et de la situation particulière de chaque client
- Identifier besoins des key customers et effectuer des visites mensuelles.
- Représentant des intérêts du groupe auprès des key customers en termes de support et de satisfaction de besoins (achats de matériels et de services...).
- Diriger les équipes en faisant preuve de leadership et en apportant assistance et conseils en veillant au respect des consignes et des processus Volvo
- Garantir la qualité des travaux et assurer la productivité de l'équipe
- Distribuer le travail de manière quotidienne selon les compétences requises, les urgences et les contraintes
- Respect des normes, standards et valeurs du groupe Volvo et promotion de l'image de SMT auprès des clients et des prospects
- Responsable du flux logistiques des pièces entre SMT Group, la filiale et les clients ou autres.
- Transmettre de manière hebdomadaire un reporting d'activité (« Weekly report ») au management direct et à SMT (support technique et pièces).
- Responsable de la bonne gestion des claims garanties et s'assure que tout dossier transmis à SMT Group et dûment remplis avec les informations exactes
- Analyser les indicateurs de performance et les fournir de manière mensuelle à Support Technique à Bruxelles

C. Objectifs liés à la fonction

Les objectifs annuels sont revus et définis chaque année lors de l'évaluation. Ces objectifs spécifiques sont mentionnés sur le document d'évaluation.

D. Situation dans la structure et principaux contacts

Sous la responsabilité hiérarchique de :	Directeur Général
A la responsabilité hiérarchique de :	Département Après-ventes
Coordination transversale :	Département Après-vente SMT au siège
Principaux contacts internes :	Equipes après -vente, commerciales et logistiques
Principaux contacts externes :	Fournisseurs, filiales et clients

E. Compétences techniques et comportementales

- 1) Formation requise**
- Formation supérieure à orientation technique
 - Expérience de 10 ans minimum dans le secteur des machines et/ou pièces de rechange
 - Expérience commerciale dans les biens d'équipement et pièces de rechanges
- 2) Connaissances linguistiques (*par ordre d'importance*)**
- Français
 - Anglais
- 3) Connaissances / compétences techniques et/ou spécifiques**
- Maîtrise de MS Office
 - Technique de management d'équipe : mise en place d'objectifs, entretiens d'évaluations, plan de développements des compétences, ...
 - La connaissance du secteur de la distribution automobile et/ou des équipements
 - La connaissance des pièces de rechange
 - La connaissance de l'Afrique est un atout
- 4) Compétences comportementales et/ou relationnelles :**
- Organisé, rigoureux et pragmatique
 - Prise d'initiatives
 - Professionnel dans ses relations
 - Diplomate et autonome
 - Service aux clients internes et externes
 - Ouvert aux déplacements professionnels