



Dans le cadre du développement de notre activité, nous recherchons un ou une

Responsable du SAV H/F

Qui sommes-nous ?

Tous ergo est une entreprise de vente à distance basée à Bondues (59).

Depuis 2008, nous commercialisons des milliers de produits pour l'autonomie à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap à travers notre site internet : www.tousergo.com, notre catalogue papier et notre magasin showroom. Nous sommes une équipe de 20 personnes.

Nos valeurs:

- LA SIMPLICITÉ: clarté, générateur de confiance, proximité, équipe à taille humaine, efficacité.
- L'AUTHENTICITÉ : la transparence, être incarné, sincérité, honnêteté, humilité, être droit et juste.
- LA POSITIVITÉ : le sourire, la convivialité, le beau fait du bien, enthousiasme, bien-être, créativité.
- L'EMPATHIE : accueil, ouverture, bienveillance, indulgence, se mettre à la place du client, échange/partage, écoute, patience, disponibilité, sens du service.
- LE PROFESSIONNALISME : expertise, respect des délais, engagés, volontaires, au service, conseils personnalisés.

Votre profil

Des connaissances techniques en mécanique et en électronique sont essentielles pour ce poste.

Vous pouvez justifier d'au moins 2 ans d'expérience dans un poste similaire.

Nous sommes à la recherche d'une personne :

- Motivée et curieuse,
- Une capacité d'adaptation,
- Une aisance relationnelle,
- Un bon esprit d'analyse et de diagnostic,

Une expérience dans le médical est un véritable plus. Votre sens du service et de la communication sont des atouts pour vous épanouir dans ce poste.

Permis B et véhicule obligatoires.

Anglais indispensable.

Vos missions

Transformer les pépins en pépite !

Véritable référent du service après-vente, vous aurez en charge le service après-vente de Tous ergo : Tant la gestion opérationnelle que l'optimisation continue.

Membre à part entière de notre équipe « Service Client », vous êtes le référent du service après-vente et aurez en charge :

- La gestion opérationnelle des cas de SAV
- L'optimisation continue de l'organisation du SAV
- L'innovation des services proposés dès la phase de vente.

En relation directe avec les clients particuliers et professionnels, ainsi qu'avec nos fournisseurs français et européens, vos tâches principales seront :

- Diagnostiquer les problèmes liés aux pannes / retours.
- Faciliter voire prendre en charge la réparation des produits :
 - Par le technicien SAV que vous managez. Majoritairement sédentaire, il peut se déplacer si nécessaire (selon zone).
 - Par un sous-traitant local : existant ou à identifier.
- Gérer les flux dans le cadre de la prise en charge du SAV.
- Mesurer le coût des SAV, mettre en place et suivre des indicateurs de qualité.
- Optimiser les process existants et les documents supports (diagnostic, intervention).
- Remonter les cas récurrents au service achat et échanger avec le fournisseur pour améliorer le produit.
- Anticiper :
 - Prévoir les pièces détachées.
 - Constituer une bibliothèque (parfois à traduire).
 - Tenir à jour un Wiki de résolution des pannes.
 - Gérer une base de données d'intervenants potentiels.

À savoir

- Possibilité de se restaurer sur place (table, réfrigérateur, micro-ondes)
- Lieu : Bondues (59)
- Type d'emploi : CDD/CDI - Temps plein
- Salaire : Selon profil et expériences

Candidature

Vous souhaitez vous épanouir dans une entreprise à taille humaine et participer à son développement. Si pour vous la relation client fait sens et que vous êtes de nature bricoleur(se) alors ce poste est fait pour vous !

Merci d'adresser votre lettre de candidature accompagnée d'un CV à :

lduriez@tousergo.com