

## RESPONSABLE DU SERVICE SAV & FORMATIONS (H/F)

### Contexte :

Venez intégrer ALPI, spécialiste dans l'édition de logiciels pour la conception et la réalisation des installations électriques. Leader sur le marché avec sa suite Caneco, l'intégration de données techniques multi-fabricants et son expertise des métiers électriques, constituent les clés de son succès.

ALPI est une filiale de **Schneider Electric** depuis juin 2019 et fait partie du pôle « **Electrical Design Software** » qui opère de manière autonome des logiciels multifabricants.

ALPI recrute son(sa) **Responsable du Service SAV et Formations**, membre du Comex de l'entreprise.

### Poste :

Rattaché(e) au Directeur des Opérations, vous serez garant(e) du bon déroulement des activités de Service Après-Vente (SAV) sur l'ensemble des produits commercialisés par ALPI ainsi que des activités de Formation, constituant ainsi une équipe de 11 personnes à manager. Le service accompagne aussi la Direction Technique dans des activités de catalogues et de tests.

### Missions :

Vos missions seront déclinées sous quatre thématiques qui sont les suivantes :

- En tant que **Responsable de Service** :
  - Valider les charges prévisionnelles par tâches et gère le planning des membres du Service ;
  - Proposer aux parties prenantes au sein d'ALPI (chefs de projets, responsable de test, commerce) des affectations de ressources en fonction des compétences et des disponibilités des membres du service ;
  - Gérer les compétences de son équipe pour réaliser les missions confiées à son Service ;
  - Mettre en place des indicateurs de performance et un rapport mensuel pour les activités du Service ;
  - Participer à la démarche d'amélioration continue en proposant des méthodes et des processus visant à améliorer la qualité de son service.
- Au sein du **Service Après-Vente** :
  - Mettre en place un suivi de la Satisfaction Client ;
  - Suivre l'activité de l'équipe en place en utilisant les informations renseignées sur le CRM ;
  - Analyser les problèmes remontés par les clients et les techniciens SAV et afin d'identifier le bon interlocuteur pour travailler sur la solution ;
  - Recontacter les clients insatisfaits afin de faire le point avec eux de la situation.
- Au sein du **Service Formation** :
  - Planification des formations en collaboration avec le Service Commercial en prenant en compte les besoins remontés par le service commercial, le planning des formateurs, leurs compétences et le besoin du client ;
  - Responsabilité Produit Formation :
    - Préparation des supports de cours ;
    - Digitalisation des activités de formation ;
    - Accompagnement du Service Commercial pour la vente de formations ;
    - Exécution des formations (présentiel, à distance).
- En tant que **Support à la Direction Technique** :
  - Support aux activités de catalogue via un référent technique
  - Support aux tests des produits ALPI

### Formation / Expérience :

- Bac +5 (master) / Ecole d'ingénieurs : électrotechnique / génie électrique ;
- Anglais professionnel (écrit et oral) impératif ;
- Expérience de 5 ans au minimum.

### Profil recherché :

- Avoir une expérience de la conception d'installation électrique (dans un BE d'installateur, dans une ingénierie ou équivalent, chez un fabricant de matériel) ;
- Avoir une connaissance pratique du matériel électrique serait un plus ;
- Faire preuve d'une orientation vers la satisfaction client ;
- Faire preuve d'une excellente organisation ;
- Faire preuve de rapidité et de réactivité ;
- Savoir dialoguer avec ses collaborateurs et les encadrer ;
- Savoir respecter et tenir des engagements de service.

### Conditions d'embauche :

- Contrat à durée indéterminée
- Statut : Cadre
- Rémunération : selon profil
- Lieu de travail : Colombes (92)
- Poste à pourvoir dès que possible