

Responsable service pose (H/F)

Vente & Relation client Grandes unités de vente Service pose

Description de l'emploi

Le responsable service pose assure la gestion et la coordination des activités liées à la pose et à l'installation des produits vendus par le magasin pour la clientèle de particuliers et de professionnels : pose de volets roulants, chauffe-eau, radiateur électrique, sanitaire, cuisine, salle de bain, carrelage... En lien avec l'équipe de vente, le responsable pose assure la formation des vendeurs quant à l'utilisation du logiciel de devis pour les services d'installation, ainsi que pour perfectionner leur discours client en ce qui concerne les prestations. Dans le magasin, il veille à la mise en valeur adéquate du balisage du service de pose dans les divers rayons liés à ce service.

Il est le garant de la satisfaction et de la fidélisation des clients, en veillant à ce que les engagements du magasin en matière de service de pose et d'installation soient respectés.

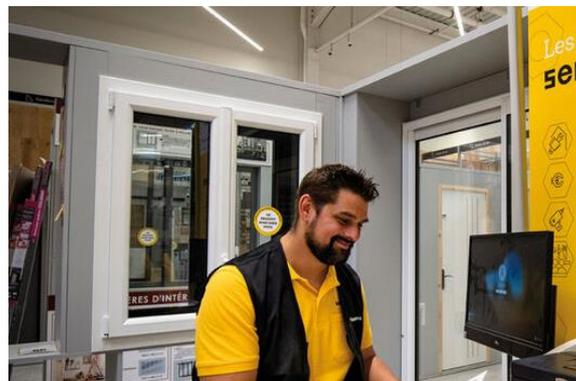
Le responsable du service pose développe et administre un réseau d'artisans. Cela implique l'identification et la sélection d'artisans qualifiés, la tenue à jour des informations relatives à ce réseau, ainsi que le maintien des partenariats en facilitant leur mise en relation avec les clients. Il peut effectuer des contrôles qualité des artisans par le biais de visites sur les chantiers, vérifier la prestation et le cas échéant la qualité des marchandises et les éventuels manques avant livraison.

Il supervise également la gestion de la livraison des marchandises, la réalisation des installations, ainsi que les aspects administratifs et de facturation en collaboration avec les artisans.

Il est amené à traiter les aléas, les réclamations et les litiges complexes dans le respect de la politique commerciale et de relation client du magasin.

Il analyse les résultats et indicateurs de performance de son service, identifie et met en œuvre des actions correctives ou d'amélioration.

Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de conseillers pose qu'il encadre et anime.



Autres appellations

- Chef de service pose
- Responsable pose magasin

Activités

- Coordination, planification des activités de pose et d'installation chez les clients.
- Supervision de la gestion de la livraison des marchandises et de la réalisation des installations.
- Développement et gestion des partenariats avec les artisans.
- Gestion des aspects administratifs et de facturation en lien avec les artisans.
- Traitement des aléas, réclamations et litiges complexes en accord avec la politique commerciale et la relation client du magasin.
- Analyse des résultats et des indicateurs de performance du service pose, identification d'actions correctives ou d'amélioration.
- Management, gestion et accompagnement des collaborateurs de son équipe.

Accès à l'emploi

Profil recherché :

Cet emploi est accessible à partir d'une formation niveau bac + 2 à bac +3 en commerce, vente, relation client et/ou technique dans le domaine du bricolage, second œuvre ou de l'installation.

La promotion interne est fréquente, ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires (conseiller pose, vendeur expert...) pour appréhender le métier. En complément une formation spécifique en management peut permettre au responsable du service pose de mieux gérer son équipe.

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BTS - Management commercial opérationnel
- BTS - Négociation et digitalisation de la relation client
- Licence Professionnelle - Management des activités commerciales
- Licence Professionnelle - Technico-commercial
- TP - Installateur thermique et sanitaire
- TP - Menuisier installateur

Responsable service pose (H/F)

Vente & Relation client Grandes unités de vente Service pose

Compétences techniques

COORDONNER ET GÉRER LES ACTIVITÉS DE POSE ET D'INSTALLATION

- Planifier et organiser les interventions chez les clients en fonction des demandes, des disponibilités et des contraintes.
- Suivre et adapter les plannings pour assurer une allocation efficace des ressources et le respect des délais.
- Superviser la gestion de la livraison des marchandises et la réalisation des installations pour assurer leur bon déroulement.
- Contrôler la conformité des prestations par rapport aux engagements du magasin.
- Gérer les aspects administratifs liés aux prestations de pose et d'installation.
- Anticiper et gérer les aléas et les imprévus pour maintenir la qualité du service.
- Traiter et suivre les réclamations et les litiges complexes pour préserver la satisfaction client.

DÉVELOPPER ET GÉRER LES PARTENARIATS AVEC LES ARTISANS

- Gérer le système de référencement du portefeuille d'artisans, participer à la mise en place des appels d'offres et suivre leur traitement.
- Participer, en lien avec sa direction, à la sélection et au développement des partenariats avec les artisans.
- Entretenir et renforcer les relations avec les artisans pour assurer des prestations de qualité.
- Assurer la gestion des éléments relatifs à la facturation.
- Participer aux évaluations des artisans, effectuer des contrôles qualité des artisans par le biais de visites sur les chantiers.
- Participer aux traitements, en lien avec la direction et le département juridique de l'entreprise, des litiges et contentieux avec les artisans.



SUIVRE ET ANALYSER LES PERFORMANCES DU SERVICE POSE

- Renseigner les tableaux de bord de gestion et de suivi des performances.
- Analyser les résultats et les indicateurs de performance du service pose pour évaluer l'efficacité des prestations.
- Identifier les écarts significatifs par rapport aux objectifs fixés du service, en diagnostiquer les causes
- Identifier les leviers et les actions d'amélioration pour optimiser les performances du service et piloter leur mise en œuvre.
- Évaluer l'efficacité des actions d'amélioration.
- Effectuer des reportings réguliers à sa direction.
- Assurer une mise en valeur efficace du balisage du service de pose dans les différents rayons du magasin afin d'optimiser la visibilité et la compréhension des prestations proposées.
- Assurer la formation des vendeurs (utilisation du logiciel de devis, présentation des services pose, argumentaire...) afin de garantir une présentation claire et convaincante des avantages des services d'installation et favoriser une utilisation optimale des outils.

MANAGER L'ÉQUIPE DU SERVICE POSE

- Définir et communiquer, en lien avec sa direction, les objectifs individuels et collectifs des conseillers pose.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel.
- Participer à la gestion du personnel : planification du travail, application des obligations administratives et réglementaires du droit du travail, anticipation et gestion des mouvements du personnel, rémunération, promotion...
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation.

GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DU SERVICE POSE

- Participer à la mise en place, avec les services RH, d'un plan de développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe de collaborateurs.
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des collaborateurs.
- Participer aux recrutements.
- Accompagner l'équipe et les nouveaux collaborateurs dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.

Responsable service pose (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Service pose

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Réactivité et prise de décision
- Capacité à fédérer

**Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ?
Scannez-moi !**



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le responsable service pose est en relation avec la direction du magasin pour communiquer sur les activités, les résultats, les besoins et les éventuels problèmes rencontrés. Il travaille en étroite collaboration avec son équipe de conseillers pose.

Il peut également être en relation avec l'équipe de vendeurs du magasin pour coordonner les actions commerciales en lien avec les prestations de pose et d'installation.

En externe : Il est en relation avec la clientèle de particuliers et/ou professionnels, avec les artisans pour la réalisation des prestations de pose.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et des formations complémentaires, le responsable service pose peut s'orienter vers des fonctions à responsabilité dans la vente, la logistique et la relation client.