

Stéphane C. - Né en 1978
69740 Genas
13 ans d'expérience
Réf : 2108201112

Responsable service après-vente

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes, dans les Services commerciaux.

Formations

9/;200 : Formation à Leadership - E-learning

Formation sur une plateforme E-learning sur les méthodes de management et de leadership

2013 : Formation à Les Catalyseurs

Coaching et développement des méthodes de communication pour améliorer les échanges

2010 : Formation à Cabinet Krauthammer

Formation " Management - diriger les individus, équipes et performance "

2000 : Bac +2 à Lycée Clément Ader sur Athis Mons

Brevet de Technicien Supérieur - Maintenance Industrielle

1998 : Bac à Lycée Geoffroy sur Saint- Hilaire

Baccalauréat Sciences et Techniques Industrielles - Génie Electrotechnique

Expériences professionnelles

09/2010 à ce jour :

Responsable Service Après-Vente chez Gambro Hospital sur Meyzieu

Animer et motiver une équipe de 13 techniciens itinérants intervenants sur 9 Régions (Champagne Ardennes, Lorraine, Alsace, Bourgogne, Franche Comté, Auvergne, Rhône-Alpes, PACA et Languedoc-Roussillon)

Support technique et opérationnel pour garantir le respect des engagements contractuels (visites de suivi, gestion des litiges, impayés)

Support commercial à la vente d'équipements, réponses aux appels d'offres, présentation de l'offre de service (réunions, présentations, congrès)

Commercialisation, gestion et suivi des contrats de maintenance (négociation, facturation, marchés publics)

Faire progresser le chiffre d'affaires du secteur (CA 2013 3 M€ progression 2% en 2012 et 4% en 2013), maintenir le niveau de dépenses et maîtriser la valeur du stock de pièces détachées.

Mise en place au plan national d'outils d'amélioration de notre niveau de service (logiciel de traçabilité d'appels, nouvelles prestations techniques)

Participer à la création et à la mise en place de stratégie d'amélioration de l'organisation interne et du niveau de service.

01/2010 - 08/2010 :

Adjoint du Responsable Service Après-Vente chez Gambro Hospital sur Paris

Assister le responsable régional SAV dans l'animation et la motivation d'une équipe de 24 techniciens itinérants

Support technique et opérationnel pour garantir le niveau de service et les engagements contractuels

Assister le responsable régional SAV sur le reporting et le suivi mensuel du chiffre d'affaires du secteur

12/2000 - 01/2010 :

Technicien Service Client chez Gambro Hospal sur Paris

Assurer la maintenance curative et préventive sur les équipements

Mise en service et formation des utilisateurs et des nouveaux techniciens

Suivi du parc et des modifications

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Opérationnel

Rendre compte de l'activité, des tendances et besoins et assurer le reporting financier

Coordination des opérations techniques

Suivi des engagements contractuels

Suivi des plans d'actions internes (KPI, impayés, stocks, satisfaction clients, prospection)

Management

Recrutement, gestion et motivation d'une équipe technique

Fixer des objectifs et favoriser le développement des compétences

Favoriser la coopération transverse

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Sport

Ski

Randonnée

Course à pied (débutant)

Cinéma

Photographie