

RESPONSABLE TECHNIQUE

FILIÈRE TECHNIQUE

Autre(s) dénomination(s) : Chef/Cheffe de service qualité, Responsable SAV, Responsable qualité

DESCRIPTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI



Le responsable technique assure l'animation, la coordination et la formation de ses équipes pour les activités d'installation et de maintenance des équipements de distribution de boissons chez les clients. Il peut être aussi en charge de faire vivre la politique qualité dans le cadre de la politique de satisfaction clients de l'entreprise.

ACTIVITÉS



Gestion opérationnelle des activités de maintenance et d'installation

- Coordonner l'action des techniciens en organisant les tournées, dans le respect des contrats et du calendrier, et en assurant le suivi des réalisations chez les clients
- Assurer un rôle de support technique auprès du service commercial dans la phase de prospection et d'établissement des contrats d'intervention, y compris le chiffrage des actions à réaliser
- Prendre en charge les besoins particuliers ou réclamations dans un souci de satisfaction des clients

Management d'équipe

- Assurer le recrutement, la formation et l'encadrement quotidien des membres de son équipe en charge de la maintenance préventive et de l'installation des équipements client

Gestion et reporting

- Réaliser un suivi quotidien des interventions chez les clients
- S'assurer du respect de la périodicité des opérations de maintenance préventive (sanitations)
- Être garant de la rentabilité des activités dont il assure la coordination
- Assurer la liaison avec les services comptables pour la refacturation des interventions et avec le service commercial pour le suivi des contrats

Approvisionnement et gestion des stocks de pièces détachées

- Suivre les stocks, réaliser les réapprovisionnements et commandes de pièces nécessaires à l'activité du service
- Assurer l'optimisation des achats (matériels et pièces)

Animation de la politique qualité de l'entreprise

- Être garant du respect des normes de sécurité et hygiène des installations chez le client, en conformité notamment avec le référentiel qualité établi



Selon les entreprises ou les organisations, le responsable technique peut :

- Assurer tout ou partie de ces activités
- Assurer des missions opérationnelles d'installation et de maintenance
- Accomplir d'autres missions en polyvalence avec d'autres métiers

COMPÉTENCES



- Compréhension du fonctionnement d'un point de vente
- Maîtrise des équipements de distribution de boissons, de la technique du froid et des règles relatives aux pressions et flux
- Capacité à développer et entretenir une relation client
- Maîtrise des gestes et postures de manutention
- Maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité liée à la Distribution en consommation hors domicile (CHD) et de leurs procédures de contrôle
- Techniques de management opérationnel (recrutement, évaluation, développement des collaborateurs, analyse des comptes rendus d'intervention de son équipe,...)
- Maîtrise des procédures internes
- Maîtrise des outils bureautiques et logiciels spécialisés

QUALITÉS REQUISES



- Organisation
- Gestion des priorités
- Rigueur
- Sens relationnel
- Adaptabilité
- Réactivité
- Résistance au stress
- Prise de décision
- Aptitude à l'analyse et à la synthèse

PROFIL & FORMATION



Suivant l'expérience et les activités menées dans l'emploi, le responsable technique est en général détenteur d'un diplôme bac+2 dans un domaine techniques : B.T.S. ou DUT en Electrotechnique, Mécanique et Automatismes Industriels (M.A.I.), Maintenance industrielle, Génie industriel et maintenance, génie électrique et informatique industrielle.

Une formation par l'entreprise permet souvent d'acquérir les compétences spécifiques à ce métier.