



Dans le cadre de son développement la société **LAYER** recrute :

Un Coordinateur SAV H/F

Type de contrat :	CDI / Temps plein
Lieu de travail :	Yonne et départements limitrophes. (Permis B nécessaire)
Avantages :	Téléphone, Ordinateur, Mutuelle
Salaire :	En fonction du profil

LAYER est un intégrateur de solutions d'infrastructure, de sécurité et d'impression, à forte valeur ajoutée, basé à Auxerre (89). Nous sommes un acteur dynamique sur le marché régional depuis 35 ans et nous poursuivons une politique de développement ayant pour but une relation de proximité avec nos 500 clients du secteur privé (TPE, PME, Grandes Entreprises) et public. Notre équipe est constituée de près de 30 collaborateurs dans différents pôles, administratif, commercial et technique avec 50 % de l'effectif pour ce dernier.

Descriptif du poste :

- Vous êtes le chef d'orchestre de l'équipe technique.
- Vous travaillez en étroite collaboration avec la direction technique pour assurer une communication permanente dans le service et dans le suivi des problèmes techniques.
- Vous définissez, organisez et contrôlez l'adéquation entre les prévisions de besoins et les moyens dont vous disposez.
- En informant le client en permanence de l'avancée du processus, vous traitez les demandes d'intervention de leur création à leur résolution.
- De plus avec un sens aigu de l'engagement et du résultat vous contrôlez aussi la rentabilité des prestations dans le respect des délais et des heures engagées par les techniciens.
- Véritable relais du service commercial et administratif, vous êtes doté d'un bon relationnel et aimez travailler en équipe, vos sens du service et de la relation client seront vos principaux atouts pour réussir ce challenge et mener à bien votre mission.

Nous vous proposons d'intégrer une équipe dynamique, et d'être en charge des missions suivantes :

- Assurer la planification et le suivi des interventions qualifiées et enregistrées par le Service Clients en respectant nos délais contractuels
- Planifier en collaboration avec la Direction Technique les différentes installations et projets
- Coordonner les différents prestataires et intervenants extérieurs lors des installations clients
- Assurer le suivi de l'approvisionnement du matériel nécessaire aux interventions par un échange régulier avec la Logistique
- Planifier des interventions de MCO (maintien en condition opérationnelle / préventifs)
- Gérer et élaborer le planning opérationnel des techniciens SAV et la cohérence des tournées
- Assurer le suivi administratif des interventions (rapports de maintenance pour les clients, gestion des bons d'intervention, mise en relation avec les personnes en charge de la facturation ou des offres commerciales)
- Gérer les urgences et les priorités
- Contribuer au bon fonctionnement de l'équipe en assurant une bonne collaboration/communication avec le service commercial et administratif
- Être garant de la rédaction des documents de recette et des procédures ainsi que de leur centralisation
- Animer des réunions opérationnelles et Retex avec l'équipe.
- Assurer le reporting quotidien du suivi de l'activité SAV et des indicateurs auprès de la direction Technique
- Contribuer à la satisfaction clients et collaborateurs au travers d'une bonne communication interne/externe dans le respect de nos procédures.

Pour nous rejoindre et exercer ce poste, vous devez posséder une expérience réussie sur un poste similaire) dans la coordination, gestion de projets, gestion d'équipe, un niveau BAC +3 minimum et posséder les compétences suivantes :

- Vous avez démontré votre capacité à gérer les priorités et les délais
- Vous savez anticiper les demandes et être proactif.
- Vous démontrez une capacité de prise de recul et de raisonnement.
- Une bonne maîtrise des outils informatiques est requise pour ce poste.

Une connaissance des infrastructures informatiques serait un vrai plus.

Notre futur collaborateur devra également faire preuve des qualités et valeurs suivantes :

- Doté.e d'une expérience de la relation clients, vous avez une aisance relationnelle et des qualités d'écoute.
- Organisé.e, et rapidement autonome, vous avez un sens de la satisfaction clients avéré et êtes force de proposition.
- Vous êtes organisé et rigoureux, avec une forte capacité d'adaptation et d'initiative.
- Vous avez le sens du contact et savez interagir avec différents collaborateurs et manières de travailler
- Par votre rigueur et votre organisation vous avez réussi dans un poste similaire en gestion et planification de ressources.
- Vous jouissez d'une culture du service.
- Votre communication et rôle de facilitateur vous permettent d'être performant à ce poste.

S'il vous manque quelques compétences mais que vous possédez les soft skills attendus et que vous aimez relever des défis, alors n'hésitez pas et tentez votre chance en envoyant votre candidature à recrutement@layer.fr ou parlez-en autour de vous !