

Directeur après-vente (H/F)

Autres appellations

Responsable après-vente (H/F), Directeur centre de réparation (H/F),
Responsable centre de réparation (H/F), Directeur des services techniques
(H/F),

Famille de métiers

Service client - Service Après-Vente B to B

Code ROME : H1101

Description

Le directeur après-vente (H/F) élabore, anime et supervise la stratégie commerciale de l'après-vente. Il définit les plans d'action de développement commercial de l'après-vente, détermine les moyens nécessaires et élabore les budgets prévisionnels. Pour mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'après-vente, il s'appuie sur les équipes SAV et support technique qu'il encadre. Il pilote et gère les achats des pièces de rechange en optimisant les stocks. Il définit et met en œuvre les procédures HQSE au sein de l'après-vente et conformément à la réglementation en vigueur. Il prend en charge, analyse et traite les réclamations complexes et les litiges clients.

Il suit avec précision les résultats et indicateurs de performance du service après-vente, identifie tous les leviers nécessaires pour optimiser la stratégie. Il définit et suit les actions correctrices ou d'améliorations adaptées.

Missions principales

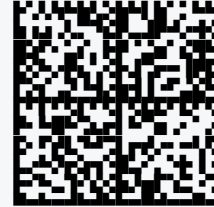
- ✓ Définir, organiser et piloter la stratégie commerciale de l'après-vente.
- ✓ Déployer les plans d'action et les procédures HQSE.
- ✓ Élaborer et suivre les budgets alloués.
- ✓ Piloter et gérer les achats de pièces de rechange.
- ✓ Suivre et analyser les indicateurs de performances de la stratégie commerciale de l'après-vente.
- ✓ Définir et mettre en œuvre les actions d'améliorations et accompagner la conduite du changement.
- ✓ Diriger le service et manager les équipes SAV et support technique.

Activités et compétences

✓ Définir et piloter la stratégie commerciale

Définir les objectifs commerciaux

Pour consulter la fiche métier en ligne,
scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



[https://www.perspectivescommerce.com/
metier/fiche/304](https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/304)

- Définir, en lien avec la direction générale, la stratégie commerciale de l'entreprise
- Élaborer et piloter un plan de prospection après avoir analysé les besoins des prospects
- Organiser et piloter une veille concurrentielle pour appréhender le positionnement de l'entreprise sur le marché
- Réaliser l'analyse et le suivi du marché pour identifier les opportunités de développement commercial
- Représenter l'entreprise auprès d'acteurs stratégiques, développer les partenariats externes en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

▼ Définir et veiller à la mise en œuvre des procédures HQSE au sein de l'après-vente

- Assurer une veille et analyser l'impact de l'évolution des réglementations liées à aux obligations HQSE sur l'activité après-vente de l'entreprise
- Contrôler et évaluer la conformité des pratiques aux réglementations en vigueur
- Elaborer des procédures permettant l'adaptation de l'organisation de l'activité des équipes à la réglementation en vigueur
- Superviser les opérations d'adaptation et de mise en conformité à la réglementation en vigueur
- Veiller à la traçabilité des pièces et des produits utilisés

▼ Développer la performance économique et commerciale

- Analyser les résultats économiques et commerciaux au regard des objectifs fixés
- Assurer le suivi des tableaux de bord des indicateurs de performance économique
- Communiquer les résultats économiques et commerciaux au sein de la direction
- Définir les objectifs et les critères de performance économique & commerciale
- Identifier les écarts entre les objectifs fixés et les résultats atteints, en déterminer les causes
- Proposer, le cas échéant, des réajustements ou des améliorations du plan d'action commercial

▼ Garantir le développement des compétences des équipes

- Concevoir avec les services RH un plan de développement des compétences des équipes
- Concevoir un plan d'action adapté pour assurer le développement des compétences des équipes (formation, coaching...)
- Former, coacher et accompagner les équipes
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des équipes
- Procéder aux entretiens et aux évaluations des équipes
- Procéder aux recrutements des nouveaux collaborateurs

▼ Manager et gérer les équipes

- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et des évolutions d'organisation
- Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives
- Anticiper et gérer les conflits
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel
- Définir et appliquer une politique managériale adaptée
- Définir les objectifs individuels et collectifs des équipes
- Définir, organiser et mettre en œuvre un plan d'accompagnement des équipes
- Organiser et répartir les activités au sein des équipes
- Participer, avec le service RH, à la définition de la politique de rémunération (variable) des équipes
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels

▼ Piloter et gérer la relation client

Analyser les besoins des clients en évolution technique des produits et formuler des propositions à destination des usines, des fournisseurs

Définir et mettre en œuvre un plan d'action améliorant la qualité de service aux clients

Formuler des propositions techniques et commerciales permettant de traiter les réclamations et les litiges clients

Prendre en charge et analyser les réclamations complexes et les litiges clients

Repérer les principales causes de litiges ou réclamations et définir des actions de progrès

▼ Piloter l'activité commerciale et l'organisation du service après-vente

Négocier les volumes et les prix, les modalités d'achat auprès des différentes fournisseurs

Piloter et gérer les achats des pièces de rechange en veillant à l'optimisation des stocks

Piloter et gérer les projets techniques, organisationnels et commerciaux pour adapter les activités du service après-vente aux évolutions du marché

Veiller à la mise en œuvre du plan de développement commercial pour atteindre les objectifs fixés



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectives commerce](https://www.perspectivescommerce.com) !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/304/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/304/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/304/offres>