

Fonction :

CHARGE MAINTENANCE/SAV

Positionnement :



Définition :

- Intégré dans le pôle opérations Flottes, la mission du Chargé Maintenance/SAV, consiste en la gestion opérationnelle de la flotte KINTO, notamment des opérations après-vente, fins de contrats et logistique.

Missions et Activités :

- 1. Assurer le suivi des opérations SAV (Entretien & Maintenance) effectuées par le réseau**
 - Analyser et valider les demandes d'accords d'entretien effectuées par le réseau
 - Assurer la communication entre KINTO et ses partenaires sur les problématiques liées au SAV du véhicule (réseau de concessionnaires, service technique et/ou relation clients du constructeur, assistance...)
 - Informer le réseau sur l'application des procédures de KINTO
 - Suivre les indicateurs de performance (KPI) des activités de SAV
 - Alerter le Service Relations Clients en cas de dépassement kilométrique significatif
- 2. Elaborer le plan de maintenance des véhicules du parc Kinto**
 - Construire les grilles de maintenance et pneumatiques sur la base des préconisations du constructeur
- 3. Intervenir sur la gestion de la fin de contrat**
 - Mandater l'expert et suivre la bonne exécution de l'expertise
 - Suivre la conformité des PV de restitutions lors des fins de contrats & la cohérence des frais de remise en état vs politique KINTO
 - Clôturer les contrats clients et assurer la bonne gestion de la facturation en fin de contrat.
 - Assister le Service Relations Clients dans les dossiers de contestations de frais de remise en état en apportant l'expertise APV nécessaire.
- 4. Assurer la logistique des véhicules**
 - Effectuer les demandes de transport des véhicules
 - Suivre la bonne exécution des transports
 - Gérer les factures de transport
- 5. Respecter les procédures définies par KINTO**

- Connaitre et maitriser les procédures du Département et de l'entreprise
- Contribuer à la mise à jour des modes opératoires du Département

6. Participer à la démarche d'amélioration continue (Toyota Way et groupes Kaizen)

- Participer aux projets du département

Compétences :

Savoir-faire / Compétences techniques

- Connaissance du réseau Toyota/Lexus et des métiers de l'après-vente
- Connaissances de l'APV en concession, du marché et du milieu automobile
- Gamme Toyota et Lexus
- Gamme des produits de financement et d'assurance LLD
- Maitrise du risque
- Pack Office (Excel, Word, PowerPoint)
- Anglais : usage professionnel
- Savoir gérer une base de données et créer des statistiques d'activité

Savoir-Être / Qualités personnelles

- Bon sens et discernement
- Gestion des priorités
- Autonomie
- Sens du client et du commerce
- Aptitude à travailler en d'équipe
- Force de proposition et curiosité
- Persévérance et sens de l'effort
- Communication efficace à l'écrit et à l'oral
- Respect des autres
- Rigueur, organisation et méthode

Interactions :

- L'ensemble du réseau de Concessionnaires
- Services de KINTO France SAS
- Prestataires
- Toyota France et Toyota France Financement