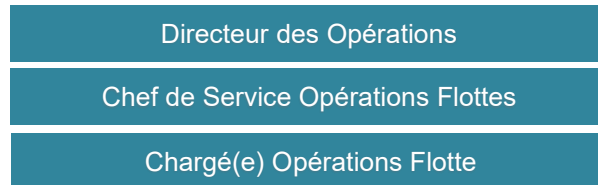


Fonction :

CHARGE(E) OPERATIONS FLOTTE

Positionnement :



Définition :

- Intégré dans le pôle Opérations Flottes, la mission du Chargé Opérations Flotte, consiste en la gestion opérationnelle de la flotte KINTO, notamment des opérations de fins de contrats et logistique.

Missions et Activités :

1. 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
- Gérer les dossiers de sinistres ou vol des véhicules

2. Assurer la logistique des véhicules

- Effectuer les demandes de transport des véhicules
- Suivre la bonne exécution des transports
- Gérer les factures de transport
- Gérer les éventuels litiges

3. Assurer la gestion des sinistres/procédures collectives...

- Contacter les différentes intervenant pour l'obtention des pièces et/ou la récupération des véhicules
- Suivre la bonne exécution des dossiers
- Gérer les éventuels litiges

4. Respecter les procédures de son département

- Connaître et maîtriser les procédures de son service et de l'entreprise
- Mettre à jour et créer les modes opératoires de son service
- Mettre en place et tenir à jour les procédures internes de son service
- S'assurer de la conformité des opérations menées dans son service

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

- Remonter les améliorations permettant de mieux traiter les demandes clients, concessionnaires
- Participer à l'enrichissement de la base de connaissance
- Participer aux différents projets de la direction des Opérations

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
- Maîtrise 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 :

- Autres sociétés du Groupe Toyota
- L'ensemble du réseau de Concessionnaires
- Services de KINTO France SAS
- Prestataires