

**Nom et Prénom : à pourvoir**

Titre : Responsable de région Service

Grade :

Département : Service

Catégorie :

Cadre

**OBJECTIF**

Le Responsable de Région Service est responsable de la mise en place et du respect des critères standards de Service définis par DAF pour les ateliers du réseau (SD & SSP) ; ceci de manière à apporter à la force de vente les supports après-vente nécessaires sur sa région.

Le Responsable de Région Service est responsable des performances et de la qualité du Service du réseau DAF, ceci de manière à obtenir un maximum de satisfaction client.

**PRINCIPALES TACHES**

1. Observer les activités et conseiller le Distributeur sur les tous les aspects relatifs au Service (organisation, connaissance technique, utilisation des logiciels DAF, niveau d'activité, effectifs, équipements) ceci en cohérence avec les procédures après-vente de DAF et avec comme objectif l'amélioration de la rentabilité de l'atelier ainsi que la qualité du service. Si nécessaire et / ou à la demande du Distributeur, des propositions d'améliorations sont faites.
2. Avoir des échanges sur les sujets techniques avec les Distributeurs, analyser les problèmes et apporter la solution technique.
3. Apporter une assistance en cas d'accident avec un véhicule ou un composant DAF. Si DAF peut être tenu responsable de l'accident, il applique des procédures d'informations sans délai.
4. Coordonner les actions préventives décidées et suivre leur réalisation.
5. Traiter les demandes de participations exceptionnelles en garantie selon la politique de DAF TRUCKS France.
6. Assurer le support au responsable de la relation clientèle afin de répondre aux réclamations ITS et aux réclamations clients.
7. Sur demande, expliquer les décisions prises en garantie par le Constructeur DAF auprès des clients.
8. Participer à la recherche du développement de l'activité (prospection, recrutement, autres) en coopération avec le responsable de l'atelier du Distributeur.

**LIEN HIERARCHIQUE**

Le Responsable de Région Service est sous la responsabilité du Directeur Service de DTF.

**INFORMATION COMPLEMENTAIRE**

Le distributeur doit être autonome pour gérer les activités quotidiennes sans recours au Responsable de Région Service. Le recours à une assistance de D.T.F. doit être exceptionnel. Le Responsable de Région Service est la véritable interface entre le constructeur, le réseau et les clients DAF.

**FORMATION REQUISE – CONNAISSANCE ET/OU EXPERIENCE**

H/H de formation technique supérieure et 3 à 5 ans d'expérience dans un environnement technico-économique

Connaissance des produits et services DAF, des procédures, de la politique et de la stratégie DAF.

Très bonne connaissance technique et expérience dans le domaine du véhicule industriel et la législation associée.

Sensibilité particulière au traitement des réclamations distributeurs/clients.

Aptitude particulière à gérer le relationnel avec un réseau de distribution.

Pratique courante de l'anglais écrit et orale.

Connaissance des tableaux de bord financiers pour un centre de profit.

Connaissance et pratique des outils informatique MS office.

**Pour postuler, envoyez CV & lettre de motivation par email à [catherine.labarere@daftrucks.com](mailto:catherine.labarere@daftrucks.com) avec le libellé de poste en sujet**