

Leader mondial en conception, fabrication et installation d'équipements de cave. PERA-PELLENC est reconnu pour la qualité de son service client : conseils techniques, œnologiques et service après-vente.

La société PERA-PELLENC (Florensac-34) s'adresse depuis plus de 120 ans aux professionnels en associant le respect de la tradition et des nouvelles technologies à la fois performantes et de qualité.

Effectif de PERA-PELLENC : 200 pers – CA 2020 : 30 M€ - 21% à l'export
(Au sein du groupe PELLENC : 1 800 salariés – CA 2019 : 290 M€ - 65% à l'export)

Dans le cadre de sa politique de recrutement, PERA-PELLENC est ouvert à la différence et investit dans les compétences pour tous, du débutant au sénior (H/F).

RESPONSABLE SAV DISTRIBUTION FRANCE & EXPORT (H/F)

► MISSIONS & RESPONSABILITÉS

Rattaché(e) au Responsable Services Extérieurs, votre rôle sera d'assurer l'activité de service après-vente auprès des distributeurs en France et à l'étranger. Vos missions s'articuleront autour du suivi de l'équipe, du suivi technique de nos matériels auprès de nos distributeurs, filiales et quelques caves particulières en priorité en France ainsi qu'à l'Export. Vous serez notamment chargé(e) de (sans caractère exhaustif) :

- Manager, animer et structurer le pôle SAV distribution France et Export ;
- Reporter de l'activité à votre hiérarchie sous forme d'indicateurs structurés ;
- Développer le chiffre d'affaires sur votre périmètre ;
- Assurer la coordination entre votre service et les autres services de l'entreprise ;
- Planifier les ressources du pôle en lien avec les inspecteurs techniques ;
- Assurer la montée en compétences des ressources du pôle ;
- Coordonner l'établissement et le suivi des devis de réparation des clients du pôle en lien avec les inspecteurs techniques du pôle ;
- Accompagner les clients du pôle dans la gestion de leur stock de pièces détachées : niveau de stock, pièces de première nécessité, anticipation des besoins ;
- Participer à la mise en place des outils d'interface avec la distribution : SPELOG, EXTRANET SAV ;
- Coordonner l'enrichissement de la base documentaire de données techniques exploitables liée à l'exploitation des outils d'interfaces ;
- Participer à la mise en place et l'amélioration des conventions uniques avec les distributeurs ;
- Evaluer la qualité de la distribution et des filiales, établir et suivre les plans d'action en support du commerce distribution ;
- Mettre en place des bilans techniques avec les inspecteurs techniques, le réseau de distribution et rédiger un bilan de fin de campagne de l'activité ;
- Suivre les lancements de produits sur le terrain et organiser la campagne de démarrage en lien avec les inspecteurs techniques du pôle ;
- Assurer et structurer la hotline et la captation des informations (journal d'appel) ;
- Traiter et suivre les demandes de garanties ;
- Suivre et animer les campagnes de RETROFIT ;
- Créer les supports de formations techniques et assurer la formation aux clients ;
- Participer au développement du centre de formation.

► PROFIL & EXPÉRIENCES

Titulaire d'un **Bac +2/3 dans le domaine technique et/ou commercial**, vous justifiez d'une **expérience de 5 ans minimum** sur un poste similaire. Vous maîtrisez les domaines techniques du machinisme viticole et avez des connaissances en électrotechnique. Vous possédez de bonnes connaissances du Pack Office. La maîtrise de l'anglais est indispensable, l'espagnol est un plus. Vous êtes titulaire du permis B.

► **QUALITÉS RECHERCHÉES**

Autonomie et proactivité / Rigueur et organisation / Esprit d'analyse et de synthèse / Capacité d'adaptation / Bonnes capacités de communication et bon relationnel / Persévérance

► **CONTRAT**

- Type de contrat : CDI / Statut Administratifs et Techniciens – Forfait 218 jours/an
- Début du contrat : au plus tôt
- Salaire : 40-50K€ bruts/an selon profil et expérience ; PC et téléphone mobile
- Avantages : mutuelle et prévoyance ; intéressement & participation sous réserve des résultats annuels de l'entreprise et des accords d'entreprise en vigueur
- Localisation : Basé à Florensac dans l'Hérault (34510) – Déplacements nationaux et internationaux
- Forte saisonnalité de l'activité en fonction des périodes de vendanges

► **MODALITÉS DE CANDIDATURE**

- CV et lettre de motivation à envoyer à Clémence BOURBION de préférence par mail : c.bourbion@pera.fr