



## **Société**

Leader français des équipements de manutention pour tracteurs, avec un positionnement haut de gamme et un rayonnement international, MX évolue dans l'univers des concessionnaires et distributeurs qui commercialisent des tracteurs agricoles. Située à Acigné, près de Rennes (35), l'entreprise emploie 600 personnes dans une tradition de savoir-faire et d'innovation.

Venez rejoindre nos équipes d'hommes et de femmes passionnés en tant que :

## **ANIMATEUR DE ZONE SERVICE (H/F) Poste en CDI**

Rattaché au Responsable SAV, vous déployez la politique de service auprès des clients de la zone géographique dont vous avez la charge, vous assurez l'assistance technique sur site ou en itinérance ainsi que l'activité SAV (garantie, formation, dépannage, support technique, promotion pièces, etc...).

### **Missions :**

#### **Gestion Réseau:**

En collaboration avec les commerciaux terrain, vous visitez les clients.

Vous réalisez des montages sur tracteurs. Vous assurez les formations clients.

Vous proposez aux clients des solutions en termes d'organisation et de suivi de gestion atelier et clients, vous les accompagnez dans l'établissement de plans de progrès.

Vous établissez un plan d'intégration des nouveaux clients et en assurez le suivi (processus garantie.

Identification de la population technique, évaluation de son niveau de connaissances, mise en place de plans de formations)

Vous entretenez le niveau de connaissances produit des clients, afin de leur permettre de gérer leur réseau en autonomie (problèmes en cours de résolutions, les évolutions produits, etc...)

Vous participez aux salons, foires...

Vous informez les services internes MX des évolutions du réseau.

#### **Relation clients / Assistance technique réseau:**

Vous analysez, synthétisez et priorisez des demandes d'assistance technique clients, vous analysez et traitez les litiges, les relances clients, enquêtes qualité...

Vous rédigez des rapports de visite précis et constituez les dossiers techniques à l'usage de votre hiérarchie directe, du BE et du service Qualité en vue de l'élaboration de solutions et de leur mise en œuvre.

Vous participez à l'expertise sur site des anomalies techniques des produits, déterminer les solutions techniques et confirmer les travaux à réaliser aux clients. Vous assurez l'intervention si nécessaire. Vous participez aux expertises contradictoires provoquées par les organismes d'assurance, en accord avec les services concernés de l'entreprise.

Vous constituez les dossiers des sujets devant faire l'objet de demandes d'actions préventives ou correctives.

### **Gestion des garanties**

Vous assurez la mise en œuvre de la politique de garantie sur votre secteur.

Vous réalisez le traitement des garanties ou vous préparez le dossier pour validation par votre hiérarchie si le niveau de délégation est dépassé.

Vous participez au suivi des campagnes de modification et au respect des délais de réalisation et des taux de mises en service.

Vous réalisez le reporting de l'activité garanties : tableaux de bord, mesures d'écart et mise en place des actions correctives.

### **Ø Qualité Produit**

Vous participez au suivi des préséries/vie série en collaboration avec le service qualité ou/et les services concernés BE, Qualité, Commercial, Marketing.

Vous assurez la promotion des prestations associées telles que le contrat d'entretien et de maintenance, le contrat d'extension de garantie, ou l'offre de service.

Vous identifiez les besoins, formalisez les recommandations en vue d'établir avec le marketing les opérations nécessaires au développement des activités service sur les secteurs animés.

### **Profil du candidat :**

Titulaire d'un bac à bac+2 en mécanique agricole ou TP (ex BTS GDEA), et d'une expérience sur une fonction technique de 5 ans minimum en concession ou chez un constructeur, vous possédez de solides connaissances en mécanique, hydraulique, électricité et électronique et lecture de plans

Vous aimez travailler en équipe, vous avez le sens de l'écoute, de la reformulation, de l'organisation et un bon niveau d'autonomie. Vous travaillez dans le respect des délais et des procédures et vous êtes à l'aise avec l'informatique (pack Office, iOS, ...), la maîtrise de l'anglais serait un plus