



# RESPONSABLE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

SAV

- Responsable SAV itinérant.e
- Chef.fe de service après- vente



## VOTRE MISSION

Le.la responsable service après-vente (SAV) supervise la réparation et la maintenance des équipements médicaux. Afin de satisfaire le client, il.elle prend en charge les retours des produits, veille au respect de la qualité, des coûts et des délais d'interventions de maintenance.

Il.elle encadre une équipe de techniciens (itinérants et/ou sédentaires) en charge de la réparation et de la maintenance des équipements.



## VOTRE QUOTIDIEN

- Participation à l'activité commerciale par la réponse aux appels d'offres et la présentation technique des produits et des priorités aux commerciaux et aux clients
- Mise en œuvre des processus de réparation des produits et supervision de la qualité des interventions des équipements et matériels médicaux
- Gestions des litiges techniques, réclamations et situations complexes en transmettant les réclamations aux services concernés et en accompagnant les techniciens si besoin
- Cadrage de l'activité du SAV par la définition et la mise en œuvre des plans d'actions visant à maintenir ou à améliorer les performances des produits, et la gestion du budget associé
- Pilotage et supervision de l'amélioration continue en collaboration avec la R&D par la définition des plans d'actions d'améliorations des processus de réparation

- Responsable maintenance dispositif médical

- Management, animation et fédération des équipes et gestion proactive de l'activité et du planning



## VOS ATOUTS

- Savoir interagir avec les clients pour analyser et identifier leur besoin réel et proposer une solution adéquate
- Faire preuve d'écoute, d'agilité et de pédagogie face aux clients
- Maîtriser les compétences techniques, électrotechniques et informatiques liées aux produits
- Maîtriser les aspects réglementaires liés à l'activité
- Porter et diffuser la culture d'amélioration continue et en maîtriser les techniques
- Savoir arbitrer des litiges et définir des actions et mesures correctives
- Maîtriser la gestion et le pilotage de projet ainsi que les outils de suivi des objectifs et de reporting associés
- Avoir l'esprit d'équipe et promouvoir l'entraide et la coopération
- Savoir piloter, coacher et assurer la montée en compétence d'une équipe
- Avoir un niveau d'anglais courant



# RESPONSABLE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

SAV



## VOTRE PROFIL

Expérience de 5 ans minimum en SAV

### Formation

Bac +2/3 BTS/DUT, Licence, Licence professionnelle

Bac +5 Diplôme Ingénieur ou Master 2 dans un domaine technique et/ou scientifique

Une spécialisation en technologies médicales, en électronique ou en informatique est un plus



## ZOOM SUR LE SECTEUR DU DM EN FRANCE (2021)

Les dispositifs médicaux (DM) sont de très nombreux produits à usage individuel ou collectif : aides techniques, implants actifs et non actifs, optique, matériel à usage unique, textiles techniques, imagerie médicale, dispositifs anesthésiques et respiratoires, mobilier, robotique chirurgicale, logiciels...



+ de 1400  
entreprises



88 000  
emplois directs



93% de PME  
françaises ou filiales  
de groupes internationaux



30,7 Mds  
de chiffre d'affaires  
dont 10 milliards à l'export

## PLUS D'INFORMATIONS SUR CE MÉTIER

Retrouvez l'intégralité de la fiche métier sur le site du Snitem [snitem.fr](http://snitem.fr).  
Consultez aussi le site de l'Institut des Métiers et Formations des Industries de Santé [imfis.fr](http://imfis.fr).