



RESPONSABLE SERVICE APRÈS VENTE

Garant-e de la satisfaction client

- After Sales Manager
- Responsable maintenance
- Ingénieur-e SAV



SA MISSION

Le-la responsable SAV (service après-vente) supervise la réparation et la maintenance des équipements médicaux.

Il-elle prend en charge les retours des produits, veille au respect de la qualité, des coûts et des délais d'interventions de maintenance afin de satisfaire le client.



SON QUOTIDIEN

- **Encadrement et animation des équipes** de techniciens SAV chargés de la réparation et de la maintenance des équipements médicaux
- **Maintien des équipements et matériels** médicaux en bon état de marche (maintenance curative)
- **Interaction avec les services** internes de l'entreprise
- **Transmission des réclamations des utilisateurs aux services concernés** et propositions d'amélioration et d'évolution des produits, équipements et matériels médicaux
- **Gestion de la prise en charge des actes techniques** dans le respect de la politique **qualité, hygiène et sécurité**
- **Contrôle de la qualité des produits** et gestion des litiges techniques importants





SES ATOUTS

- Définir des priorités d'actions et d'allocations de moyens/ressources/délais
- Élaborer et déployer une méthodologie de résolution, des préconisations et proposer des solutions agiles et pragmatiques
- Connaître les lois et réglementations applicables à son domaine d'activité
- Interagir avec le client pour reformuler et approfondir son besoin de proposer une solution adéquate
- Diriger une équipe et optimiser l'organisation du travail
- Gérer des litiges commerciaux, définir des actions et mesures correctives
- Suivre et piloter une activité en mesurant, grâce à des indicateurs, l'atteinte des objectifs de performance
- Maîtriser l'anglais professionnel et comprendre la documentation technique en anglais



SA FORMATION

Bac + 5

Diplôme d'ingénieur biomédical
Master à dominante scientifique

ZOOM SUR LE SECTEUR DU DM EN FRANCE

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 1 500 entreprises

93% de PME

françaises ou filiales
de groupes internationaux



90 000

emplois avec une croissance
régulière depuis 2013



30 milliards

de chiffres d'affaires
dont 9 milliards à l'export

PLUS D'INFORMATION SUR CE MÉTIER

Retrouvez l'intégralité de la fiche métier sur le site du Snitem snitem.fr et sur le site de l'Institut des Métiers et Formations des Industries de Santé imfis.fr