

Description de l'annonce

JOB ALERT : Responsable Technique

Lieu d'affectation : Nouakchott, Mauritanie

Description du poste :

Le Responsable Technique supervise et assure la bonne exécution des travaux en ateliers et des interventions extérieures en veillant à la satisfaction des clients et en garantissant le respect des délais promis, le respect des coûts prévisionnels ainsi que la qualité des prestations conformément aux standards du constructeur.

Il est garant de l'implémentation et l'application des méthodes et process métier, de l'optimisation des outils de gestion des ateliers et de la mesure des indicateurs de performance. Il manage les équipes opérationnelles et administratives (organisation, fonctionnement, formation et animation) et assure le recrutement, la formation et développement de son personnel.

Il assure la communication technico commerciale avec les clients internes et externes et est l'interlocuteur privilégié des services du support produit du réseau.

Il élabore des plans d'action liés aux programmes d'excellence opérationnelle Caterpillar (Service Excellence, SODA, RPI, Field Service Excellence etc) conjointement avec le service Projets SAV et est garant de leur mise en œuvre. Il est en charge du déploiement de la stratégie du groupe NEEMBA au sein de son département.

Principales missions du poste :

1. Optimisation des méthodes et gestion des performances

- Assurer le suivi des objectifs opérationnels (HSE, LCC, KPIs de production, satisfaction client, programmes Caterpillar).
- Gérer les coûts de revient et les budgets prévisionnels.
- Mettre en place des plans d'amélioration continue et le Caterpillar Production System (CPS).
- Développer la réutilisation et le sauvetage des pièces en accord avec la stratégie du groupe.

2. Gestion des travaux en atelier et interventions extérieures

- Veiller au respect des consignes de sécurité et des procédures administratives et techniques.
- Superviser l'organisation et la planification des travaux en atelier et sur site.
- Valider les ordres de mission, devis clients et rapports techniques.
- Analyser la qualité et les délais des travaux réalisés.
- Proposer des investissements en équipements et infrastructures.

3. Management des équipes

- Encadrer, structurer et animer le personnel du service technique.
- Recruter, former et assurer l'intégration des techniciens.
- Évaluer les compétences, suivre le développement des collaborateurs et organiser les plans de formation.
- Planifier les congés, organiser les astreintes et valider les demandes d'absence et de frais professionnels.
- Assurer la gestion prévisionnelle des effectifs sur 5 ans en fonction des besoins opérationnels.

4. Relation client et coordination technico-commerciale

- Être l'interlocuteur technico-commercial pour le SAV.
- Assurer la relation avec les PSSR et les clients.
- Conseiller les clients sur les produits et services.
- Participer aux réunions PPM pour le suivi des problèmes produits.
- De par son expertise terrain, collaborer avec les services commerciaux et les départements support (Projets SAV, Marketing Service) pour le développement et la vente des produits et forfaits service (Repair Options, CSA, EPP etc)

PROFIL RECHERCHE

■ Minimum BTS en Mécanique, électromécanique ou diplôme équivalent

Niveau d'expérience :

- Dans le métier : + 05 ans
- Dans le secteur : + 05 ans

■ Expérience obligatoirement acquise au sein d'un concessionnaire ou constructeur de matériel Caterpillar, ceci dans un environnement international.

■ Au minimum 3 ans d'expérience dans la gestion opérationnelle et le management d'une équipe de 20 personnes au minimum.

Compétences requises (savoirs faire) :

- Connaissances techniques approfondies des Machines CAT (Moteur, Electricité, Hydraulique, Transmission, ...)
- Connaissance de l'outillage, général et spécifique
- Avoir développé de fortes compétences sur des problématiques techniques
- Savoir transférer son expérience et son savoir-faire à son équipe
- Une forte appétence de la relation clients tant en interne qu'en externe
- Maîtrise obligatoire du Français et de l'Anglais
- Management multiculturel

Niveau Anglais	1 2 3 4 5	Niveau Informatique	1 2 3 4 5
----------------	--	---------------------	--

Aptitudes comportementales et relationnelles (savoirs être) :

- Rigueur / Capacité de jugement et de prise de décision
- Patience et Disponibilité / Implication
- Organisation / Communication / Sens relationnel