

FICHE DE POSTE

Formateur concepteur services après-vente



Service / département:
Pôle opérations



Lieu de travail :
Site client
Lieu de rattachement :
Siège (Levallois)



Rattachement hiérarchique :

- N+1 Chef de groupe
- N+2 Directeur compte client
- Subordonnés : -

MISSIONS : Concevoir, préparer et animer des modules de formation en services automobile destinés à développer les compétences services du réseau après-vente du client pour lequel le formateur intervient dans le cadre d'une mission annualisée, en conformité avec les engagements contractuels de la prestation.

ACTIVITÉS

Conception

- Met à jour ou conçoit des modules de formation « services » dans différents domaines dans le respect des engagements contractuels de chaque mission afin de garantir la satisfaction client.
- Se tient informé de l'évolution des gammes existantes, des nouveaux produits et des solutions techniques des clients d'Ecodime.

Animation

- Intervient principalement au sein d'un centre de formation client pour animer des modules de formation et transmettre un savoir-faire aux équipes désignées par le client.
- Se déplace ponctuellement sur les différents sites client conformément au planning d'activité transmis par la société.
- Développe les compétences « services » des équipes et contribue à l'amélioration de la performance opérationnelle du réseau constructeur.
- Assure la logistique nécessaire à la bonne tenue des cours et en particulier la préparation et la remise en conformité de la salle, de l'atelier et du matériel (véhicule, outils...) selon le mode opératoire en vigueur.
- Respecte les règles de fonctionnement en vigueur dans chaque centre de formation en particulier en matière d'hygiène et de sécurité et participe à la bonne tenue des centres.
- Assure le reporting d'activité demandé par la société et respecte le planning d'activité.
- Participe à la gestion administrative et logistique du centre de formation désigné.
- Participe aux formations pédagogiques organisées par la société et par le client pour lequel il interviendra.

COMPÉTENCES REQUISES

SAVOIRS

- Expertise dans le domaine des services après-vente (management, vente, garantie, gestion, outils informatiques)
- Forte culture automobile (connaissance des différentes marques pour lesquelles Ecodime intervient)

SAVOIR-FAIRE

- Concevoir et mettre à jour des supports pédagogiques
- Préparer et animer des sessions de formations et transmettre un savoir-faire aux équipes désignées par le client

SAVOIR-ÊTRE

- Rigoureux, dynamique, réactif, bon relationnel
- Autonome et sens des responsabilités
- Sens de la pédagogie, esprit d'équipe

COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Titulaire d'un Bac Pro ou d'un BTS de type MAVA ou d'une licence type OMSA
- Maîtrise des outils informatiques (Pack Office)