

RESPONSABLE D'ANTENNE (H/F)

MISSION

Atteindre les objectifs de qualité, de sécurité et de productivité par le management de l'équipe et le pilotage de l'activité afin de contribuer à la satisfaction des clients et à la performance de l'agence, dans le respect des normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise.



RESPONSABILITÉS

REALISER UNE PRESTATION DE QUALITE LORS DE CHAQUE INTERVENTION

- Mettre en œuvre le process « SERVIR »,
- Effectuer les tests et contrôles préalables au début de l'intervention,
- Entretien et dépanner l'installation technique,
- Expliquer la prestation réalisée au client et lui faire tester le fonctionnement de l'installation,
- Contrôler la conformité du logement,
- Conseiller le client pour optimiser le fonctionnement de ses équipements techniques,
- Compléter le PDA en faisant la synthèse de l'intervention,
- Renseigner les références des pièces remplacées et du matériel dans le logement,
- Procéder à la vérification et à la mise à jour de la fiche client, si nécessaire,
- Procéder à la signature électronique en faisant noter la satisfaction client pour clôturer l'intervention.

DEVELOPPER LA PERFORMANCE PAR UN MANAGEMENT EXIGEANT ET MOTIVANT

- Débriefing pendant le rituel du pointage les prestations effectuées par chaque technicien,
- Analyser et valider les informations saisies par le technicien dans le PDA,
- Assurer la mise en production des techniciens par le brief de la tournée et la préparation des pièces détachées,
- Garantir l'avancement des VE par le pilotage de la Prise d'Objectifs (PO),
- Réaliser les accompagnements terrain en développant les compétences individuelles,
- Analyser puis clôturer les multiples interventions par la mise en place d'un plan d'actions,
- Garantir sa sécurité et celles des collaborateurs de l'agence.

CONTRIBUER A LA SERENITE ET A LA SATISFACTION DES CLIENTS

- Interagir régulièrement avec les gardiens et chargé de secteur sur les prestations effectuées ou à venir,
- Transmettre un rapport des situations délicates ou anomalies des prestations à son N+1.



CRITÈRES DU POSTE

SAVOIRS – CONNAISSANCES ATTENDUES

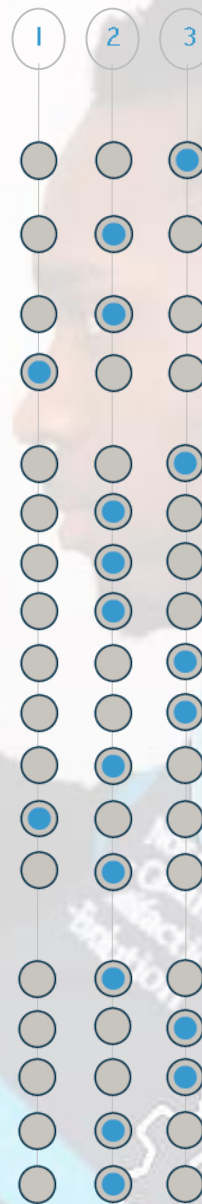
- Process « SERVIR » - Fondamentaux de la Qualité de Service et de la Relation Clients
- Connaissance des règles, procédures et normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise
- Connaissance du matériel et de la réglementation technique
- Fondamentaux du Management

SAVOIR-FAIRE – COMPÉTENCES ATTENDUES

- Capacité à mettre en œuvre le process « SERVIR »
- Capacité à analyser une installation technique
- Maîtrise de l'utilisation du PDA et des appareils de mesure
- Capacité à utiliser les applications constructeurs
- Gestion du temps et des priorités
- Sens du service
- Capacité à canaliser son stress et ses émotions
- Maîtrise des fondamentaux du management
- Aisance relationnelle / Communication orale

SAVOIR-ÊTRE – COMPORTEMENTS ATTENDUS

- Écoute
- Rigueur
- Responsabilité
- Agilité
- Autonomie



Niveau 1

Met en œuvre les prérequis du critère. Le collaborateur a une attitude ou réalise des performances conformes aux attentes sur ce critère et de manière autonome. Il sait faire face aux situations simples ou habituelles.

Niveau 2

Maîtrise la totalité de ce critère. Le collaborateur sait s'adapter, être autonome et faire face à toutes les situations en lien avec ce critère.

Niveau 3

Confirme la maîtrise de ce critère dans la durée. Anticipe les situations et les évolutions liées à ce critère et s'adapte en conséquence. Capable de transmettre et peut accompagner l'évolution d'autres collaborateurs.