

La Manufacture Française du Cycle Recrute !

*Notre usine,
située à
Machecoul, a
une existence de
plus de 90 ans,
de belles
perspectives sur
un marché
porteur avec le
vélo électrique et
haut de gamme,
ainsi qu'une
appartenance au
Groupe
Intersport.*



Responsable Qualité & SAV (H/F)

Ce que nous vous proposons :

En appui au Directeur Industriel, vous participez, avec votre expertise, à la définition de la politique Qualité au sein de l'usine, vous en assurez sa mise en place et le respect des processus définis. Afin de soutenir la démarche d'amélioration continue initiée, vous prenez en charge le service SAV, permettant d'être au plus près des retours de nos clients pour les transformer en plans d'action Qualité. Pour mener à bien ces enjeux Qualité et SAV dans le cadre de la croissance de l'entreprise, vous aurez à :

- Manager et développer les compétences de l'équipe Qualité (7 personnes dont 3 en direct)
- Piloter et coordonner la résolution de problèmes Qualité sur tout le cycle de vie du produit (BE/fournisseurs/production/clients) :
 - ⇒ Manager le suivi fournisseurs : recours, audits, contacts réguliers avec 2 contrôleurs Qualité basés en Asie et certains fournisseurs clés
 - ⇒ Manager la Qualité/fiabilité des vélos, principalement les Vélos à assistance électrique
 - ⇒ Manager par l'intermédiaire d'un technicien le suivi des certifications/homologations/tests laboratoires en interne
- Manager et développer les compétences de l'équipe SAV (22 personnes dont 3 relais métiers : pôle technique/réparation vélos ; pôle appels niv 1 et B2B ; pôle gestion des commandes/expéditions/retours pièces et vélos)
- Analyser les retours et leur prise en charge par les fournisseurs sur les aspects économiques/techniques/améliorations Qualité
- Piloter le suivi des stocks de pièces du SAV
- Assurer le bon fonctionnement des formations SAV en régions animée par une personne de votre équipe
- Etre le promoteur de la Qualité auprès des Achats, BE, production en transmettant les retours d'expérience du SAV nécessaires à prendre en compte dans les futurs développements

Vous :

Manager opérationnel orienté clients et résultats, vous disposez d'une formation BAC +3 à BAC +5 avec une expérience d'au moins 5 ans en Qualité dans une structure industrielle, des connaissances en mécanique ou électromécanique. Idéalement, vous avez eu en charge des missions SAV en complément de la partie Qualité.

Rigoureux, organisé, vous avez le sens de l'analyse et de la prise de décision tout en fédérant votre équipe et vos clients internes. La maîtrise de l'anglais est indispensable pour travailler avec nos fournisseurs Asie, des déplacements sont à prévoir (lorsque les conditions sanitaires le permettront).

La maîtrise du pack office est indispensable, la pratique du vélo serait un plus.

Ensemble, continuons à développer et transformer notre organisation, nos équipes et nos outils. Pour faire partie de l'aventure, postulez à celine.jegou@mfdc.fr