

Offre d'emploi

Adjoint(e) Technique SAV(H/F)

Intégrer l'équipe McPhy signifie prendre part à une aventure humaine et professionnelle passionnante, dans un groupe en pleine croissance. Au cœur des transformations technologiques, environnementales et sociétales de notre monde, notre ambition est de contribuer au déploiement de l'hydrogène zéro-carbone comme solution pour lutter contre le changement climatique, et de participer à l'émergence d'un modèle de société plus durable, résilient, à impact positif sur les Hommes et la planète.

Vous partagez notre vision du futur ? Vous souhaitez révéler tous vos talents dans un environnement international, innovant et dynamique ? Rejoignez-nous !

Mission de l'Adjoint(e) Technique SAV

Rattaché(e) au Responsable SAV Groupe de McPhy, votre mission sera de traiter les demandes et réclamations clients avec pour principal objectif un niveau de satisfaction client élevé.

Vos activités principales

- Recevoir les demandes et réclamations clients par mail, téléphone ;
- Formaliser les demandes clients ;
- Traiter les demandes clients :
- Rédiger les devis afférents aux demandes ;
- Organiser les interventions de l'équipe SAV ;
- Proposer les plannings d'intervention en respectant les délais prévus dans les contrats.
- Etablir le processus et les modes opératoires des dépannages à distance ou sur site ;
- Assurer le suivi des demandes dans le temps, être le contact privilégié du client tout au long de sa demande ;
- Gérer les stocks de pièces du magasin SAV ;
- Formaliser les rapports d'interventions des équipes SAV ;
- Être l'interface entre l'équipe de remote assistance et l'équipe de SAV ;
- Aider le responsable SAV sur la mise en place des outils d'amélioration ;
- Etablir et suivre des KPIs permettant le suivi de l'activité SAV.

Savoir-faire clés attendus

- Formaliser une demande ;



- Gestion de clientèle ;
- Compréhension technique des besoins ;
- Rédiger des devis standardisés ;
- Contrôler le niveau de pièces de rechange à tenir en stock ;
- Vérifier l'obsolescence de certains composants.

Votre profil

- Responsable et autonome
- Rigueur et organisation ;
- Résistance au stress ;
- Gestion des priorités ;
- Esprit de service ;
- Avoir un bon sens relationnel et de la diplomatie ;
- Sens de l'écoute et de la communication.

Connaissances requises

- Formation Bac+2 ou BAC+3 avec une spécialité technique (mécanique, électricité, automatisme, maintenance des équipements industriels...);
- Avoir une expérience dans le domaine des solutions et/ou services techniques dédiés à l'industrie ;
- Connaissance des produits techniques (une expérience en industrie dans la machine spéciale est un plus) ;
- Maîtrise de l'anglais, l'allemand et/ou l'italien sont des plus

Modalités du poste

- Poste à pourvoir en CDI, dès que possible
- Rémunération selon expérience
- Poste basé à Grenoble à terme ; dans un premier temps le site de production est basé dans la Drôme (45 min de Grenoble) jusqu'au déménagement des locaux courant 3^e trimestre 2022

Merci d'envoyer votre candidature CV + lettre de motivation sous la référence 2022_ADJ_TECH_SAV à jobs@mcphy.com

McPhy accorde une grande importance au respect du principe de non-discrimination dans tous ses processus de recrutement et s'attache à respecter la vie privée des candidat(e)s.

A propos de McPhy

Spécialiste des équipements de production et distribution d'hydrogène, McPhy contribue au déploiement mondial de l'hydrogène zéro-carbone comme solution pour la transition énergétique. Fort de sa gamme



complète dédiée aux secteurs de l'industrie, la mobilité et l'énergie, McPhy offre à ses clients des solutions clés en main adaptées à leurs applications d'approvisionnement en matière première industrielle, de recharge de véhicules électriques à pile à combustible ou encore de stockage et valorisation des surplus d'électricité d'origine renouvelable. Concepteur, fabricant et intégrateur d'équipements hydrogène depuis 2008, McPhy dispose de trois centres de développement, ingénierie et production en Europe (France, Italie, Allemagne). Ses filiales à l'international assurent une large couverture commerciale à ses solutions hydrogène innovantes.

McPhy est une société cotée en Bourse (Euronext Paris, compartiment C, code ISIN : FR0011742329, code mnémorique : MCPHY).

Pour tout savoir sur l'hydrogène, le projet de notre entreprise ou notre offre d'équipements et de services, rendez-vous sur notre site : [mcphy.com](https://www.mcphy.com)

