

NOUS RECRUTONS



GESTIONNAIRE RMA (H/F)

FICHET SECURITY SOLUTIONS | CDI | BALDENHEIM (67)

L'innovation dans la sécurité, notre ADN depuis plus de 200 ans !
Que diriez-vous d'un poste au sein d'un constructeur leader dans le domaine de la sécurité ?

Qui sommes-nous ?

Fichet Group est un leader dans la sécurité des personnes, des biens et des données.

Depuis plus de 200 ans, le groupe conçoit et fabrique des solutions innovantes alliant produits de haute sécurité et services sur mesure.

Avec une expertise reconnue en gestion des risques et des menaces, Fichet propose une gamme complète de solutions, incluant du contrôle d'accès, des coffres-forts et portes blindées.

Présent à l'international, le groupe s'engage à garantir l'excellence, la fiabilité et la satisfaction de ses clients.

Rejoindre Fichet, c'est intégrer une entreprise innovante, à taille humaine, portée par une culture d'exigence et d'innovation.

Et c'est dans un contexte de recherche de croissance que vous intervenez !

En tant que Gestionnaire RMA (retour de marchandises), vous prenez en charge le **traitement des RMA électroniques**, pour des clients internes et externes (intégrateurs), afin de garantir un **service après-vente de qualité**, réactif et conforme aux exigences techniques, qualité et réglementaires.

Vous êtes un **acteur clé de la satisfaction client**, à l'interface entre les équipes internes, les fournisseurs et les sous-traitants.

NOUS RECRUTONS



Gestion des RMA :

- Piloter plusieurs dossiers RMA électroniques simultanément.
- Analyser les demandes et **déterminer l'éligibilité à la garantie**.
- Proposer des **devis de réparation** pour les produits hors garantie.
- Valider les RMA et **organiser les retours logistiques**
- Suivre les délais de traitement et **répondre aux clients rapidement et clairement**.
- Assurer le **reporting interne** et le suivi des KPI RMA.

Analyse technique, devis et réparations :

- Réceptionner les produits défectueux et vérifier leur conformité (référence, état, emballage).
- **Diagnostiquer les pannes électroniques** et identifier les causes des dysfonctionnements.
- Réaliser les réparations internes lorsque possible.
- Établir les devis et assurer la **facturation client** pour les réparations acceptées.
- Rédiger et mettre à jour la **documentation technique et SAV**.

Suivi fournisseurs, qualité et amélioration continue :

- Contacter les fournisseurs et sous-traitants pour les réparations externes.
- Relancer les fournisseurs en cas de délais trop longs.
- Passer les commandes et suivre les remboursements ou avoirs.
- Identifier les **problèmes récurrents** et les remonter aux services Qualité, R&D ou Industrialisation.
- Contribuer à l'**amélioration continue** des processus SAV.
- Veiller au **respect des normes, certifications et obligations réglementaires**.

Ce poste est fait pour vous si :



- Vous êtes issu(e) d'une **formation en électronique, électrotechnique ou génie électrique** ou justifiez d'une **expérience significative dans l'électronique industrielle ou embarquée**.
- Vous avez une **expérience pratique dans le diagnostic et la réparation de pannes électroniques**
- Vous détenez les **habilitations électriques (B1/B2)** pour intervenir en toute sécurité sur les équipements
- Vous appliquez les **bonnes pratiques de sécurité et les normes en vigueur**.
- Vous pouvez **travailler de manière autonome** tout en collaborant avec les équipes internes et externes.
- Vous savez **documenter vos interventions et rédiger des rapports techniques clairs** pour assurer la traçabilité et le partage d'information.
- Votre **rigueur, votre organisation et votre sens du service client** vous permettent de traiter efficacement les demandes RMA et de garantir la satisfaction des clients.

**Si tous les éléments sont réunis, alors rencontrons-nous.
N'hésitez pas à transmettre votre candidature [ici](#)**

Afin de se conformer aux nouvelles exigences du Règlement Général sur la Protection des Données, en vigueur depuis le 25 mai 2018, Fichet Group a mis à jour sa politique de confidentialité à l'égard des données à caractère personnel des candidats.