

**Gestionnaire Planning Client (HF)**

Leader dans le domaine de la sécurité, Fichet Group développe des solutions dédiées à la protection des entreprises, services publics et commerces pour faire face aux risques des plus courants jusqu'aux plus extrêmes.

Notre offre associe des équipements certifiés de protection active et passive à des plateformes digitales destinées à optimiser l'exploitation.

Dans le cadre de son développement, Fichet recrute un **Gestionnaire Planning Client (HF)**

**Descriptif des tâches principales du poste :**

- Réceptionne via SAP les demandes d'intervention clients, vérifie la conformité des informations (poste technique, métier, coordonnées,) et corrige si nécessaire.
- Planifie les interventions dans le respect des procédures clients (délai d'intervention) et des procédures internes (grands comptes).
- Prend les rendez-vous avec les prestataires (Brink, etc...) pour les interventions en commun
- Transmet aux techniciens via le PDA toutes les informations concernant les interventions à effectuer (heure de rendez-vous, tél clients, mails, etc...).
- Contacte et communique aux sous-traitants (par fax, mail ou tel) toutes les informations concernant les interventions à effectuer si l'intervention doit être sous-traitées.
- Informe systématiquement le client de notre date d'intervention ou de tout changement dans la planification (retard, report de rendez-vous...)
- Gère la planification des préventives (dans le cadre des contrats d'entretien).
- Transmet aux clients le planning des visites et effectue les modifications de planning en fonction des disponibilités client ou prestataire
- Communique par fax ou mail au client hors contrat les tarifs d'intervention non envoyé par le CRC. S'assure de l'acceptation du client et éventuellement effectue des relances nécessaires.
- Planification des devis après prise de rendez-vous client.
- Planifie les interventions en anomalie ainsi que les interventions installation demandée par la Direction des Opérations pour les mises en service après accord du manager.
- En fonction des spécificités régionales, des tâches liées au chiffrage d'intervention peuvent être alloués au GPC.
- Gère les commandes de pièces détachées : réalise les commandes, suit les arrivées de pièces et planifie en fonction des arrivées les interventions à réaliser.

**Profil :**

- Bac / Bac Pro
- 2/3 ans d'expérience en centre d'appels
- Bon relationnel client

Pour déposer votre candidature : merci d'adresser votre cv actualisé ainsi qu'une lettre de motivation par email à : [recrutement@fichetgroup.com](mailto:recrutement@fichetgroup.com)