



***** *****

Marié, 2 enfants

** ** * * * * * ***** *****

Mézières-sur-Seine (78970)

*****.*****@*****.***

Auditeur et Consultant Garantie, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2021 /

Auditeur et Consultant Garantie

MSX International

- Analyser l'historique des coûts de garantie du concessionnaire sur l'ensemble des activités : après-vente, pièces de rechange et management
- Sélectionner des demandes de garantie réalisées et valider que les procédures administratives ont été bien suivies et les process respectés
- Vérifier que l'organisation du service après-vente du concessionnaire respecte les procédures de garantie du constructeur
- Accompagner et conseiller le concessionnaire sur les meilleurs pratiques à suivre en accord avec les procédures et en respect du manuel garantie établi par le constructeur
- Préparer les comptes rendus détaillés en indiquant les risques et les garanties incorrectes
- Effectuer les redressements si nécessaire et rédiger des plans d'action en vue d'une amélioration des connaissances et du respect des procédures
- Réaliser des audits de suivi pour vérifier que les plans d'actions ont été mis en place et respectés
- Aide à la plat-forme garantie de Budapest pour les traitements de demande de crédit

août 2020 / mai 2021

Coordinateur technique et gestionnaire de flotte

SIXT LLD

- Gestionnaire d'une flotte de 4000 véhicules multimarques VL et VU sur toute la France
- Suivi des entretiens et des réparations
- Suivi des campagnes de garantie
- Interlocuteur privilégié entre le constructeur et les réparateurs
- Suivi et gestion des coûts de maintenance
- Gestion des litiges clients
- Gestion des sinistres et facturation
- Suivi des expertises
- Règlement des factures
- Suivi du déploiement fleetbox avec les partenaires

janv. 2016 / août 2020

Superviseur Technique

ARTEGY

- Gestionnaire de parcs de véhicules industriels des groupe Eiffage Energie / Véolia / Akiolis Société d'équarisseur / Initial.Rentokil au sein d'une équipe de 14 techniciens sur un pôle téléphonique
- Suivi des entretiens des véhicules, Prise de rendez-vous et organisation des plannings
- Mise en place et suivi des états de parc pneumatique avec les différents prestataires
- Suivi des contrôles réglementaires selon la réglementation en vigueur (Mines, Tachygraphe, Limiteur, Extincteur, Vgp, Volucompteur.
- Gestion des dépannages des véhicules en temps réel et suivi
- Négocier les devis de réparation avec les prestataires et effectuer le règlement
- Suivi de garantie avec les différents concessionnaires
- Suivi et gestion des coûts d'exploitation
- Gestion des sinistres

janv. 2015 / janv. 2016

Enseignant lycée Professionnel

Patu de ROSEMONT - Section MMPJ

janv. 2005 / déc. 2010

Chef d'équipe

Nissan/Honda/Seat

- Gestion d'une équipe de 7 compagnons dont 2 techniciens
- Essai des véhicules avant et après travaux
- Diagnostic, élaboration de devis et réparation.
- Utilisation des outils de diagnostic et des plates-formes constructeurs
- Suivi de la productivité et formation des stagiaires

janv. 2002 / janv. 2005 Adjoint au chef d'équipe / réceptionnaire

Opel/Nissan/Seat

- Organisation de l'atelier et accueil clientèle
- Elaboration des diagnostics, des devis, Analyse des besoins et ouverture des OR

janv. 2001 / janv. 2002 Diagnostiqueur et essayeur de véhicules

Opel/Nissan/Seat

janv. 2000 / janv. 2015 Responsable du service après-vente multimarques Concessionnaire automobiles

Opel/Nissan/Seat

- Gestion d'une équipe de 22 personnes (Analyse des performances et participation aux traitements des décisions : recrutements, objectifs, mesures disciplinaires, sécurité, ...)
- Gestion des conflits clients
- Planning des plans de formation en lien avec les constructeurs et gestion du budget
- Ajustement des procédures d'accueil et de satisfaction clients (50 entrées jour)
- Création des procédures de vente additionnelle, suivi des ventes et calcul des primes
- Tenue des tableaux des campagnes de garantie constructeur et de leur application
- Tableaux de bord de la productivité journalière /du CA auprès de la Direction
- Maintenance et planification des travaux de l'atelier (ponts, machines, compresseurs)
- Réalisation du tableau de suivi des véhicules de prêt / des Ordres de Réparation

janv. 2000 / janv. 2001 Opérateur spécialisé

Nissan/Honda/Seat

- Intervention et réparation mécanique (entretien et grosse mécanique)

janv. 1998 / janv. 2000 Contrôleur technique

DEKRA/VERITAS - St Denis

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1996 / juin 2020 Permis Cariste catégorie 1A / 3; BEP/CAP MVA - CAP

sept. 1998 / juin 2017 Formation technique M; Bac Professionnel MVA - BAC
N France

sept. 1998 / juin 2016 Formation Géolocalisation Actia; Agrément Contrôleur Technique

sept. 2013 / juin 2014 Formation technique; Attestation technique Honda
Opel France

sept. 1998 / juin 2000 Ecole du commerce et de distribution; BTS MAVA option Automobile -
BAC+2
En alternance CCI REUNION

COMPETENCES

Tachygraphe, Limiteur, Extincteur, Vgp, Volucompteur, VERITAS, Word, Excel, PowerPoint, EDMS, SAP, Service Box, Mwise, Wire, Track it

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

course à pied, trail, KM, Dressage de chiens, Amateur décoration d'intérieur - Instructeur de Krav Maga - Vice-champion d'Occitanie de Krav maga combat