



Описание вакансии «Руководитель сервисной службы ТД Abat»

Задача: управление Технической поддержкой и сетью АСЦ (авторизованных сервисных центров) ТД Абат для поддержания высоких стандартов сервиса на территории РФ и стран СНГ.

Функции:

1. Выполнение работы в соответствии с принятой Сервисной стратегией и регламентами. Взаимодействие с производством, маркетингом, продажами, закупками, бухгалтерией и сервис – партнерами Группы компаний Абат.
2. Контроль выполнения сервисных процессов и установленных KPI (времени ответа техподдержки, прибытия техника для ремонта, поставки запчастей и т.д.).
3. Регулярный (раз в квартал) пересмотр существующих бизнес-процессов и разработка рекомендаций по их улучшению (снижение трудозатрат, времени выполнения, стоимости и т.д.).
4. Разработка (совместно с маркетингом и продажами) мероприятий по привлечению новых клиентов и повышению лояльности для развития продаж оборудования и сервисного бизнеса.
5. Организация сбора обратной связи от клиентов и сервис – партнеров по качеству оборудования Abat и предложений по их улучшению (с помощью FSM системы). Передача этих рекомендаций на производство.
6. Работа с ключевыми клиентами: постоянный контроль качества сервиса, оценки работы техников. Разрешение конфликтных ситуаций и сбор пожеланий к сервису ТД Abat.
7. Разработка новых сервисных продуктов на основе выявленных потребностей клиентов: Договоров на техническое обслуживание, обучение персонала клиента, выполнение проектов по расчету, выбору и расстановке оборудования «под ключ», предпродажной подготовке, организации Trade-in и т.д
8. Контроль работы сервис – партнеров с помощью FSM системы: выполнение сроков по выезду техника, нормативов выполнения работ, поставки запчастей, оценки удовлетворенности клиента (NPS).
9. Регулярный (раз в год) аудит существующих АСЦ для решения о продолжении сотрудничества.
10. Поиск новых АСЦ для повышения доступности сервиса и взамен непрошедших аудит. Переговоры об условиях сотрудничества и заключение стандартных договоров.
11. Подготовка документации для участия тендерах на сервисное обслуживание оборудования Abat и конкурентов.
12. Контроль профессионального уровня техников АСЦ (на основе Skills Matrix). Организация регулярных обучений и разработка программ мотивации техников к повышению квалификации (конкурсы с денежными призами техникам, бонусы и скидки для АСЦ).
13. Обучение, развитие профессионализма и мотивация сотрудников, находящихся в непосредственном подчинении: Техподдержки, Продаж запчастей, бэк – офиса.
14. Ежегодное планирование и защита бюджета сервиса (по существующей форме).
15. Ежемесячный контроль отклонений бюджета (план/факт), анализ причин и проведение корректирующих действий (набор или остановка набора сотрудников, изменение ценовой политики, бонусов, загрузки, сервисных стандартов и т.д.)

Подчинение: прямое подчинение Генеральному директору ТД Абат.

Проводится обучение, обеспечивается поддержка на начальном этапе. Испытательный срок – 6 месяцев

Уровень дохода: 50 000 – 150 000 руб. (оклад 50 000 руб + бонусы за выполнения KPI).

Требования к кандидату:

Базовые: техническое образование, опыт работы в сервисе любого сложного оборудования от 3 лет. Опыт работы на должности инженера техподдержки, координатора, оперативного руководителя, менеджера по продажам от 1 года.
Дополнительные: знание оборудования Abat, опыт работы руководителем сервисной службы, руководителем техподдержки, руководителем отдела продаж.

Дополнительные + : знание основ маркетинга, опыт развития своего бизнеса по сервису или продажам оборудования, работа в сервисе крупной иностранной компании.