

Carrières Duarib

<https://carrieres.duarib.fr/poste/gestionnaire-sav-h-f/>

Gestionnaire de comptes clients (dédié SAV) – CDI H/F

Type de poste

CDI

Durée du contrat

Indéterminée

Date de publication

30 octobre 2025

Description

Duarib Group réunit trois spécialistes français de l'accès en hauteur, du travail en hauteur et de la manutention : Centaure, Duarib et Haemmerlin. Grâce à la complémentarité de ses marques, il propose des équipements innovants et fiables, adaptés aux besoins variés de ses clients.

Reconnu pour son expertise et son engagement envers l'excellence française, le groupe se distingue également à l'international avec des produits conformes aux normes les plus strictes en matière de sécurité et de qualité.

Avec près de 350 collaborateurs répartis sur trois sites industriels (Romilly-sur-Andelle, Saint-Philbert-de-Grand-Lieu, Saverne), Duarib Group place l'innovation au cœur de ses activités, en étant particulièrement attentif aux besoins des clients et à l'expérience utilisateur pour développer des solutions performantes et durables.

Responsabilités

Basé.e sur le site de Saint-Philbert-de-Grand-Lieu (44) en CDI, au sein d'une équipe Service Client d'environ 12 personnes, le ou la **Gestionnaire de Comptes Clients (dédié Service Après-Vente)** assure le suivi complet des demandes post-expédition pour les produits d'accès et de travail en hauteur (marques Duarib et Centaure). Les principales missions du poste sont :

- Traiter et suivre les demandes SAV des clients et de la force de vente (litiges transport, pièces détachées, produits endommagés, écarts de livraison).
- Gérer les réclamations et garanties en lien avec les services Qualité et Logistique (retours matériels, expertises, réclamations).
- Établir devis et propositions commerciales en coordination avec la force de vente et enregistrer les commandes SAV dans le respect des conditions contractuelles.
- Assurer la communication client (accusés de réception, bons de retour, informations sur la politique SAV) et le suivi des dossiers dans les outils internes (CRM, tableaux de suivi).
- Analyser les indicateurs de performance SAV (délais de réponse, taux d'insatisfaction) et contribuer aux actions d'amélioration continue.
- Gérer les aspects administratifs et financiers liés au SAV (factures, avoirs).
- Renforcer ponctuellement l'équipe commerciale sur certaines tâches (réponse client, saisie de devis ou commandes).

Liste non exhaustive.

Qualifications

SAVOIRS :

Formation initiale requise et/ou expérience confirmée dans ce domaine

Une expérience de gestion des demandes SAV pour un industriel souhaitée

SAVOIRS SPECIFIQUES / SAVOIR-FAIRE :

Maîtrise Pack Office

Connaissances spécifiques Sage X3 et Salesforce serait un plus

Capacités rédactionnelles

Sens développé du service clients
Être facilitateur de la relation client/fournisseur interne et externe
Assertivité
Maîtrise de l'anglais opérationnel serait un plus

SAVOIR-ETRE :

Organisé.e
Structuré.e
Autonome
Sens et gestion des priorités
Aisance Relationnelle, goût du contact
Sens de l'écoute et de la communication
Esprit d'Equipe

Avantages du poste

AVANTAGES DE L'ENTREPRISE :

Protection & bien-être

- **Mutuelle** prise en charge à **80 %** par l'employeur
- **Prévoyance** incluse
- **Service d'écoute et d'accompagnement psychologique** 24h/24

Organisation & équilibre

- **Charte de télétravail**
- **Indemnité de transport** selon barème en vigueur
- **Ticket Restaurant** (Carte)

Rémunération :

- Accords intéressement et participation

❓❓ Pourquoi nous rejoindre ?

- Opportunité de jouer un rôle stratégique dans une entreprise en pleine croissance.
- Environnement de travail dynamique et collaboratif.
- Possibilités de développement professionnel et de formation continue.

Si vous êtes passionné par le service client et que vous souhaitez contribuer à l'excellence opérationnelle de notre entreprise, nous serions ravis de vous rencontrer ! **❓❓ Postulez dès maintenant !**

« ProDriven Global Brands is committed to fostering, cultivating, and preserving a culture of diversity, equity and inclusion. ProDriven Global Brands is an equal opportunity employer and prohibits discrimination and harassment of any kind. All qualified applicants to ProDriven Global Brands are considered for employment without regard to age, color, disability, ethnicity, family or marital status, gender identity or expression, language, national origin, physical and mental ability, political affiliation, race, religion, sexual orientation, socio-economic status, veteran status or any other protected

characteristic. ProDriven Global Brands will not tolerate discrimination or harassment of any kind based on these characteristics. »