

Responsable Régional des Services

Raison d'être

Véritable garant des opérations sur l'ensemble des services, il en assure le développement et l'exploitation sur sa région avec pour objectif d'optimiser les ressources, de réduire les délais, de garantir la qualité d'exécution et la rentabilité de l'exploitation.

Fort de son positionnement et force de proposition auprès de son DR et des RM de sa région, il assure la mise en œuvre des procédures et des pratiques métiers.

Rattachement hiérarchique

Directeur Régional (DR)

Interlocuteurs

- ◆ Les équipes magasin (RM, vendeur, poseur, magasinier, hôtesse...)
- ◆ La Centrale d'achat (chef de produit, assistant(e) produit, gestionnaire achat...)
- ◆ Les clients (particuliers ou professionnels)
- ◆ Les artisans
- ◆ La direction des services
- ◆ Les autres services du Siège (RH, informatique, comptabilité...)

Activités principales

- ◆ Le développement des services
- ◆ Le soutien des RM dans l'animation des poseurs
- ◆ La sécurité
- ◆ Les process

I. LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES

Le Responsable Régional des Services intervient sur le développement de l'ensemble des services existant (pose, confection ...), en cours de déploiement (livraison à domicile ...) ou qui seront créés par la suite dans le cadre de la stratégie de l'enseigne.

1. Référent métier sur les services pour la région

- En sa qualité d'expert, il accompagne les Responsables de Magasin sur l'ensemble des services afin d'en faire progresser le niveau de maîtrise sur la région
 - Intervient opérationnellement sur les magasins en difficulté
 - Est force de proposition auprès de sa hiérarchie et de la Direction des services pour améliorer le fonctionnement des services.
-

2. Recrutement

- Anticipe les recrutements de poseurs salariés et participe avec les Responsables de Magasin au processus de recrutement, afin de garantir la couverture des ressources sur les différents métiers de la pose.
- Sélectionne les artisans en lien avec les Responsables de Magasin et constitue des partenariats stables avec des sous-traitants qualifiés.
- Prend en charge l'intégration des nouveaux poseurs en lien avec les magasins d'affectation

3. Rentabilité

- Contrôle et assure la maîtrise des indicateurs de performance des services en lien avec les équipes magasin.
- Maîtrise les postes de charges liés aux services afin de garantir l'objectif de rentabilité
- Maîtrise le coût global des litiges

4. Gestion

- Supervise la planification des chantiers par les magasins afin d'optimiser les plannings poseurs et diminuer les délais de pose.
 - Niveau de capacité CA/jour et ratio CA planifié/CA potentiel.
 - Bon usage des heures de régie
 - Maintien de l'encours des commandes en attente de pose dans le respect de la norme société.
 - Mutualisation des ressources
- Assure le suivi de l'évolution de l'efficacité CA/heure et la maîtrise du taux de Frais de Personnel.
- Veille au respect par les magasins des règles de préparation des commandes pour assurer la fluidité du processus de livraison par prestataire (lorsque la prestation est développée dans la zone).
- Contrôle et valide la mise à jour des compétences des poseurs par les Responsables de Magasin dans l'outil informatique.
- Supervise les plannings de CP et RTT coordonnés entre les magasins et en collaboration avec les RM, dans le respect des règles définies par l'entreprise.

5. Qualité

- Met en place les actions nécessaires pour garantir le respect des engagements de l'enseigne sur l'exploitation de la pose : qualité, délai, comportement des poseurs, contact des clients avant les chantiers...
- S'assure de la bonne réalisation des visites de préparation de chantier chez les clients.
- S'appuie sur l'indicateur quali + pose pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action.
- Est force de proposition pour les actions de formation des poseurs.

6. Gestion des litiges

- Valide les dossiers de réfection chantier conformément aux normes société.
 - S'assure du bon suivi par les magasins des réfections de pose jusqu'à leur résolution
 - Assiste les magasins sur les inspections techniques les plus complexes
 - Met en œuvre les actions correctrices permettant de diminuer les litiges et d'assurer l'excellence opérationnelle
 - Constitue l'interface entre les Responsables de Magasin et les Chefs Produits dans le traitement des litiges Fournisseurs
-

7. Equipement des poseurs

- S'assure en lien avec les Responsables de Magasin que les poseurs de la région disposent du bon niveau d'équipement : véhicule, EPI, Outillage....
- Valide les commandes d'outillage pour les poseurs de la région dans le respect des normes définies par l'entreprise.

II. LE SOUTIEN DES RM DANS L'ANIMATION DES POSEURS

1. Visite en magasin

- Assure une présence régulière dans les magasins.
- S'assure que les points vendeurs/poseurs soient bien organisés (au minimum trimestriel).
- Organise des réunions régulières d'artisans sur la région en lien avec les Responsables de Magasin.
- Est le garant de la participation des poseurs aux visites pré-chantier complexes, avec les vendeurs, sur la base des critères définis par l'entreprise.

2. Accompagnement des RM dans l'animation des Poseurs

- Soutient l'animation des poseurs en coordination avec les Responsables de Magasin.
- S'assure de la ritualisation des débriefs de fin de chantier
- Accompagne les Responsables de Magasin dans les actes managériaux des poseurs (préparation des EAD, proposition de sanctions, participation aux entretiens disciplinaires...)
- Préparation et participation / animation aux régions régionales des poseurs

III. LA SECURITE

- Veille au respect de la sécurité des biens et des personnes
- Alerte immédiatement le Responsable de magasin, en cas d'anomalies observées pouvant mettre en danger les équipes (maintenance, sécurité, amiante, ...).
- Préconise, si besoin, des actions préventives en termes de sécurité des biens et des personnes.
- Participe à la prévention des risques psycho sociaux en alertant immédiatement sa hiérarchie en cas de risques identifiés au sein des équipes de pose.
- Sensibilise les Responsables de Magasin à ce que chaque poseur porte et utilise les équipements de protection individuelle nécessaires au poste, pour garantir sa sécurité et celle des clients.
- Veille en lien avec les Responsables de Magasin au bon état des véhicules de pose, de l'outillage mis à disposition

IV. LES PROCESS

- Respecte et fait respecter les processus liés au fonctionnement des services.
 - S'assure de la connaissance par l'ensemble des équipes magasin (vente et pose) des DTU et normes de pose en vigueur et de leur application
 - Contribue, avec la direction des services et les fonctions support, à l'amélioration continue de l'organisation des services et des process
-