



## FORD France recherche Chefs de région Service (Après-vente) / Zones provinciales

### MISSIONS

#### Entreprise

Ford Motor Company est l'un des principaux constructeurs automobiles sur les six continents. Ford Europe est chargé de la production, de la vente et de l'entretien des véhicules de la marque Ford dont le siège social France est situé à Nanterre (92).

#### Poste et missions

Rattaché au siège de Nanterre, nous recherchons des Chefs de Région Services pour zones provinciales dans le cadre de notre vivier de candidatures pour de futurs besoins.

Il aura notamment pour missions :

#### **1. Satisfaction et engagement client :**

- Suivi avec le RA des indicateurs de satisfaction client et d'engagement du client envers le réseau et la marque Ford ; mise en place de plans d'actions

- Amélioration de l'Expérience client par la mise en place et le maintien des standards Service : FordStore, Ford Express Service, Videocheck, Succès Service, Carrosserie Agréé Ford, Ford Glass, Capacité atelier

**2. Fidélisation client :** Action de formation et d'animation des forces de vente sur :

- Les Contrats d'Entretien
- Les Extension de Garantie,
- Les Contrat d'Assurance Automobiles
- Les expositions et ventes d'Accessoires Ford et non Ford

**3. Croissance du chiffre d'affaires :** Elaboration et mise en place avec les directeurs des plans de développement de ventes de pièces auprès des :

- Clients Ateliers : Mise en place de plan de communication, promotions et animation des équipes service.
- Clients Professionnels : Elaboration de plan de revente et d'animation des Vendeurs Itinérants sur les ventes extérieures auprès des Agents/Service Réparateurs Agréés Ford, Réparateurs Agréés Motorcraft (toutes marques) et Réparateurs indépendants

**4. Veille « business et concurrentielle » :** Information du management sur la situation économique de la concession et du suivi des plans d'investissements. Remontée d'information factuelle sur la concurrence Pièces et Service locale.

### SI VOUS AVEZ...

#### Profil

- Intérêt et connaissance du marché automobile
- Maîtrise du pack MS office
- Maîtrise de l'anglais impératif
- Première expérience terrain idéalement
  
- **Courage/ténacité/Exigence :** savoir défendre ses positions. Capacité à maîtriser un nombre important de sujets. Volonté et exigence pour atteindre les objectifs fixés.
- **Organisation/autonomie :** Savoir gérer et intégrer une quantité d'informations importante et gérer ses priorités afin de respecter les délais impartis
- **Sens commercial/relationnel :** Savoir s'adapter et se rendre disponible à des interlocuteurs pour atteindre et dépasser les objectifs fixés.
  
- Force de propositions et leadership
- **Sens du client :** Mise en place d'actions qui permettent de répondre à l'attente du client (particulier/professionnel).
- **Fédérateur :** capacité à fédérer les équipes d'une concession sur des objectifs communs et développer autant que possible le « travailler ensemble dans une même dynamique et un objectif commun »
- Accompagner le changement
- Mobilité France impérative et obligatoire

Lieu : Zone(s) Provinciale(s)  
Type de contrat : CDI  
Début : VIVIER offres futures

*N'hésitez plus, contactez-nous !*  
REF : FMC/ZMSERVICEVIVIER/2021

FMC Automobiles SAS  
Direction Ressources Humaines  
Axe Seine - Longitude  
1 rue du 1<sup>er</sup> Mai  
92752 NANTERRE Cedex

E-mail : [jobfmc@ford.com](mailto:jobfmc@ford.com)