



## FICHE DE POSTE

# RESPONSABLE SECTEUR MAINTENANCE

### Métier de base

*Climatisation chauffage-Plomberie*

### Qualification nécessaire

*Électro-mécanicien-Frigoriste Electro thermicien-Chauffagiste*

### Domaine d'application Les

*services*

### Activité générale

*Gestion de contrats - Maintenance d'installations techniques*

### Détail des activités :

*Entretien - Dépannage - Audits techniques - Réparation - Remise en état - Amélioration - Modification - Remise en conformité  
Remplacement de sous-ensembles complets.*

### Activités particulières:

*Assistance 24h/24 - 365J/an et par télésurveillance - Réalisation d'installations de télésurveillance - Réalisation d'installations de climatisation ou de chauffage impliquant des études et suivis de chantiers limités.*

### Définition du poste

*A la fois chef d'équipe et Technico-commercial, ce responsable de secteur a la charge d'un parc de clients sous contrat d'entretien.*

Objectif prioritaire: Satisfaire et fidéliser les clients Réaliser toutes les prestations permettant aux clients d'être satisfaits du fonctionnement de leurs installations et par voie de conséquence de la société avec laquelle ils ont souscrit le contrat.

Les moyens dont il dispose :

une équipe de techniciens dont le nombre dépend de la production du secteur,  
des outillages propres à chaque technicien,  
des outillages propres au secteur,  
des outillages collectifs mis à sa disposition,  
des véhicules utilitaires équipés de casiers de rangement,  
d'un secrétariat général pour rédaction des offres, enregistrement des commandes et facturation des prestations, suivi des encaissements, (gestion analytique commerciale, heures, marges, véhicules, assurance, notes de frais, outillages...),  
d'un magasin général dans lequel sont stockées les pièces d'usage courant et de transit vers les chantiers.

Les moyens qu'il doit mettre en oeuvre Responsable d'une équipe de technicien.

le Chef de Secteur:

S'organise

Il doit prendre connaissance du contenu des contrats dont il a la charge.

1/ rend visite à ses clients afin de "prendre la température" et recueillir auprès d'eux les informations à exploiter.

2/ profite de ses visites pour contrôler la qualité du travail des techniciens.

Coordonne:

Cela veut dire qu'il :

tient à jour les plannings de travail (entretiens faits et à faire, travaux à entreprendre et en cours),  
distribue les tâches de son équipe,  
contrôle les temps d'intervention (prévisions/réalités) à travers les feuilles d'heures et sur place, en même temps que la qualité du travail réalisé,  
contrôle les feuilles de travail remises par les techniciens lors des réunions hebdomadaires.

Anime:

Cela veut dire qu'il :

épaule ses équipiers dans la pratique chez les clients et dans la théorie au cours des réunions hebdomadaires où, entre autres, les problèmes rencontrés sont analysés et leurs solutions planifiées. s'assure des disponibilités de matériels.  
informe les techniciens des résultats du secteur.

Vend:

Cela veut dire qu'il tire partie des informations de son équipe et de ses visites de clientèle, pour chiffrer toutes propositions de matériels et installations.

Achète:

*Cela veut dire qu'à partir du devis qu'il aura, très souvent, lui même chiffré, il passe les commandes aux fournisseurs, vise et transmet leurs factures à la comptabilité (en principe une fois/semaine).*

*Chiffre les feuilles de travail hebdomadairement et lance la facturation correspondante.  
Contrôle les temps passés sur les chantiers, vise et transmet les feuilles d'heures correspondantes.  
Transmet régulièrement les documents administratifs/'*

Veille à la discipline:

*Fait respecter les règles internes de FARENEIT annexées au contrat de travail de chaque technicien.  
fait respecter le règlement intérieur de l'entreprise.*

Qualités requises:

A la tête d'une équipe de 5 à 8 techniciens le responsable de Secteur

doit avoir :

*le sens de J'homme, de la décision et l'esprit d'équipe,  
l'esprit commercial et le goût des relations humaines,  
la droiture intellectuelle indispensable au maintien d'un bon état d'esprit.*

doit être:

*disponible,  
sans concession sur la qualité des prestations qu'il réalise chez les clients,  
à même de juger ses techniciens.*

doit savoir:

*gérer les priorités  
s'adapter aux situations.*

Critères de réussite :

*Courriers de félicitations ou de mécontentement des clients.  
Appels téléphoniques des clients.  
Nombre d'impayés et structure du poids clients secteur.  
Résiliations et prises de contrats.  
Avoirs comptabilisés ou non.  
Respect des délais engagés contractuellement, notamment en activité de dépannage.  
Capacité à se faire respecter des clients (crédibilité).  
Conduite des hommes (animation et discipline).  
Satisfaction des techniciens.  
Propositions techniques valables, variées et adaptées aux budgets clients.  
Délai d'expédition des devis.  
Maîtrise des plannings d'entretien et de l'ensemble des prestations contractuelles.  
Exploitation du parc de clients.  
Maîtrise des temps (prévision/réalité) et des prix de revient en général (matériel et main-d'œuvre).*