

: UN PLANIFICATEUR SAV

DESCRIPTIF : ELECIT SARL, entreprise spécialisée dans la maintenance (courant fort, courant faible, climatisation, sécurité), recherche un **Planificateur SAV** dynamique et organisé pour assurer la coordination efficace des interventions de maintenance sur l'ensemble de ses sites clients (réseau bancaire, tertiaire et industriel).

Mission :

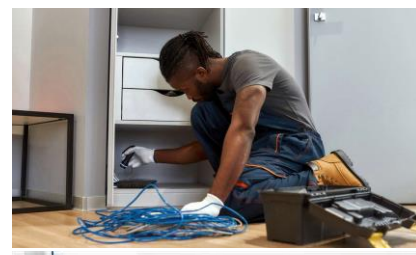
- Élaborer et suivre le planning hebdomadaire et mensuel des interventions de maintenance préventive et curative.
- Coordonner les équipes techniques (courant fort, climatisation, courant faible) selon la disponibilité, la charge de travail et les priorités SAV.
- Recevoir, qualifier et planifier les demandes d'interventions issues des clients, tickets internes (Zammad, GLPI, etc.).
- Garantir le respect des délais d'intervention (SLA) et alerter en cas de dérive.
- Collaborer avec les superviseurs pour affecter les ressources matérielles et humaines nécessaires.
- Assurer le reporting quotidien des actions réalisées, des incidents rencontrés et des actions correctives engagées.
- Mettre à jour le tableau de bord des interventions et produire les statistiques de performance (KPI SAV).
- Suivre les renouvellements de contrats, échéanciers d'entretien et campagnes de maintenance périodique.

Activités :

Activité	Description
Planification des interventions	Affectation quotidienne des techniciens, gestion des priorités, ajustements en temps réel
Interface client	Communication proactive sur l'état d'avancement des interventions, coordination avec les agences
Suivi technique	Vérification de la clôture des tickets, relance des rapports techniques, suivi des pièces à commander
Outils de planification	Utilisation de logiciels comme Excel, GLPI, Zammad, Power BI, Gantt, etc.
Support administratif	Préparation des plannings mensuels, rapports hebdomadaires, mise à jour des carnets d'entretien

Exigences :

- Connaissances techniques en courant faible, courant fort , climatisation



- Bonnes compétences en communication pour travailler avec les clients et les collègues
- Capacité à résoudre les problèmes rapidement et efficacement
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe

Atouts Majeures :

1. Expérience dans le domaine du SAV multi technique (électricité, climatisation, sécurité, automation)
2. Capacité d'anticipation : savoir reprogrammer en cas d'aléas (pannes critiques, absence de technicien, retards fournisseurs, etc.)
3. Proactivité dans les relances : suivi des rapports techniques, clôture des tickets
4. **Leadership opérationnel** : capacité à organiser une équipe technique sans autorité hiérarchique directe
5. Bonne connaissance du parc technique des agences bancaires ou sites industriels
6. Maîtrise de la langue française et bonnes bases en anglais technique
7. Connaissances en qualité / audit ISO 9001 (serait un plus)

Profil :

- Formation Bac+2 à Bac+3 en maintenance industrielle, électrotechnique, gestion technique ou logistique.
- Minimum 2 ans d'expérience dans la planification d'activités techniques ou en environnement SAV.
- Bonne compréhension des systèmes techniques (groupes électrogènes, onduleurs, climatisations, sécurité).
- Maîtrise des outils bureautiques (Excel avancé, Word, PowerPoint) et des logiciels de gestion de tickets/planning.
- Sens aigu de l'organisation, de la rigueur et de la gestion des urgences.
- Excellente communication écrite et orale

Qualifications humaines :

- Proactif et réactif en toute circonstance, Apte à travailler sous pression en équipe ou de façon autonome,
- Point d'honneur sur le dynamisme et la personnalité

Informations complémentaires :

- Date d'expiration : 2025-10-25,
- Ville : Douala
- Contact pour postuler : jobs@elec.it.net
- Seul les candidats présélectionnés seront contactés