|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ADRES** | **:** | Yeşiltepe Mah.8030 Sok. No:15/1 |
|  |  | Erenler / SAKARYA / TÜRKİYE |
| **TELEFON** | **:** | +90 264 291 49 44 |
| **FAKS** | **:** | +90 264 291 49 45 |
| **VERGİ DAİRESİ** | **:** | Ali Fuat Cebesoy |
| **VERGİ NO** | **:** | 1990378565 |
| **MERSİS NO** | **:** | 0199037856500036 |
| **E-POSTA** | **:** | info@cancan.com.tr |



**SATIŞ SONRASI HİZMETLER VE TEKNİK SERVİS SORUMLUSU**

**GENEL NİTELİKLER VE İŞ TANIMI**

Firmanın belirlediği pazarlama ve ticaret ilkeleri doğrultusunda tüm ürün gruplarının satış sonrası hizmetlerinin yönetilmesi ve yürütülmesinden sorumludur.

**GENEL NİTELİKLER**

* Tercihen meslek yüksekokulu ve üniversitelerin ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ve MAKİNE Bölümlerinden Mezun ya da mezun olacak,
* Teknik resim okuyabilen,
* Teknik Servis ve Bayi takibi yapabilecek,
* Tahsilat ve Risk takibi yapabilecek,
* MS Office programlarını iyi derecede kullanabilen,
* ERP programlarına aşina,
* İletişim becerileri ve ikna kabiliyeti yüksek,
* Çözüm ve sonuç odaklı iş takibi yapabilecek,
* Planlama, koordinasyon ve organizasyon yeteneği ve iletişimi güçlü,
* Yazılı ve sözlü iletişimi ve raporlama yönü kuvvetli,
* B sınıfı ehliyet sahibi, aktif araç kullanabilen,

**“Satış Sonrası Hizmetler ve Teknik Servis Sorumlusu”** pozisyonunda personel arayışımız bulunmaktadır.

**İŞ TANIMI**

* Müşteriden gelen talep ve şikayetlere ilişkin faaliyetleri, müşterinin ihtiyaçlarını değerlendirerek yönetmek,
* Üretim ile garanti, yedek parça ve diğer satış sonrası ilişkilerini yürütmek,
* Müşterilerin talepleri doğrultusunda, makinelerin bakımı ve onarımını, belirlenen termin süresinde en uygun maliyetle gerçekleştirilmesini sağlamak,
* Yeni Teknik Servisler bulmak ve servis sözleşmeleri oluşturmak.
* Servis performans parametrelerini sürekli takip ederek iyileştirmek ve raporlamak,
* Kurulum, Bakım ve Onarım esnasında meydana gelebilecek arızaların en kısa zamanda ve en uygun maliyetle giderilmesi için gerekli yönlendirme ve organizasyonları yapmak,
* Fabrika / atölyelerde yapılacak olan işlerin yönetimi için gerekli faaliyetleri planlamak ve uygulamak,
* Servis kayıtlarının düzenli ve eksiksiz olarak, doldurulmasını ve dosyalanmasını sağlamak,
* Birim faaliyetleri kapsamında, organizasyon içi ve dışı tüm görüşme ve ilişkileri yazılı ve elektronik posta ortamında yapılmasını sağlamak,
* Müşteri şikayetlerinin tekrarını önlemeye yönelik düzeltici önleyici faaliyetleri koordine etmek,
* Müşteri şikayetlerini düzenli olarak raporlamak,
* Müşteri memnuniyetini artırıcı faaliyetler geliştirip sonuçlarını analiz etmek, müşteri bağlılığını korumak,
* Tüm ürün grupları ile ilgili yedek parça fiyat listeleri ve iskonto sirkülerinin hazırlanarak yetkili servislere dağıtımının sağlanması,
* Tüm ürün gruplarının garanti belgelerinin çıkartılması,
* Tüm ürün gruplarının kullanım kılavuzlarının, servis kitaplarının, teknik dökümanlarının hazırlanması,
* SSH ile ilgili C/H’ların aylık kontrol edilmesi ve gerekli ödemelerin/tahsilatların yapılmasını sağlamak,
* Bölgesel ve genel SSH eğitimlerinin dönemsel olarak hazırlanıp organizasyonunun yapılması
* Servisler, satıcılar ile bayiler, firmalar ve yönetim arasındaki organizasyonun sağlanması,
* Yıllık ve aylık servis işlemlerinin raporların hazırlanması ve sonuçların değerlendirilmesi için yönetimin bilgisine sunulması,
* Rakip firmaların montaj ve SSH ile ilgili yaptıkları uygulamalar hakkında araştırma yaparak rapor hazırlanması, değerlendirilmesi için yönetimin bilgisine sunulması,
* Satış pazarlama programına eklenecek ürünlerin; teknik incelemelerinin ürün sorumlusu ile yaparak raporların hazırlanması ve yönetimin bilgisine sunulması,
* Şirketin stratejik hedefleri doğrultusunda satış sonrası hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamak,
* Servis süreçleri ile ilgili değerlendirme ve raporlamaların yapılması,
* Yöneticileri tarafından verilecek benzer nitelikteki diğer görevleri yerine getirmek,