



I HAVE A  
THEREFORE  
I AM

Chaque Moustache est unique ! Chaque moustache est reconnaissable ! Et chaque Moustache possède une forte identité !  
Si vous aussi, alors venez participer à l'aventure et intégrez nos équipes !

## RESPONSABLE SERVICE APRES-VENTE (H/F)

**Responsable de l'organisation générale et du pilotage du service après-vente, vous mettez en place les actions nécessaires pour satisfaire l'ensemble de nos partenaires (revendeurs et distributeurs) et participer à leur fidélisation. Vous prenez en charge les missions suivantes :**

### Vos missions sont les suivantes :

- Encadrer les équipes chargées de la gestion du service après-vente.
- Améliorer les procédures de traitement et le suivi des retours clients
- Améliorer le traitement des remontées d'information vers les services Qualité/Produit/R&D de la société
- Référencer et approvisionner les composants nécessaires au fonctionnement du service
- Mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs
- Participer à la rédaction des notes techniques, des procédures de résolution de problèmes techniques
- Gérer des cas complexes de litiges client
- Piloter la réalisation d'un « Techbook » en collaboration avec les services Marketing & Produit

### Profil recherché :

- De formation supérieure, vous disposez d'une expérience réussie d'au moins 3 ans dans le domaine du cycle
- Vous disposez de connaissances techniques relatives au cycle et au VAE
- Vous maîtrisez l'anglais technique et les outils informatiques
- Vous savez manager une équipe
- Votre tempérament vous permet de gérer aisément les situations conflictuelles ainsi que les pics de stress liés à l'activité
- Vous êtes doté d'une forte capacité d'analyse, organisé, réactif et force de proposition
- Vous communiquez facilement et vous êtes capable de vous adapter à vos interlocuteurs selon la situation

**Poste à pourvoir en CDI et basé à THAON LES VOSGES (88)**

**Pour postuler, envoyez CV + lettre de motivation à [job@moustachebikes.com](mailto:job@moustachebikes.com)**

Fondée par Greg Sand et Emmanuel Antonot en 2011, Moustache a une vision engagée du vélo à assistance électrique alliant design, confort et ergonomie. Moustache, c'est la conviction forte que le vélo à assistance électrique représente une opportunité incroyable pour le développement de l'usage du vélo ! Outil parfait pour laisser la voiture au garage, il est source de plaisir incroyable que ce soit en usage urbain, loisir ou sportif !!!

**{MOUSTACHE**  
BIKES

[www.moustachebikes.com](http://www.moustachebikes.com)

powered by  
 **BOSCH**