

Organisé, réactif et rigoureux ?

Rejoignez-nous en tant que Gestionnaire logistique & service après-vente pour orchestrer nos flux et garantir un service irréprochable !

QUI SOMMES-NOUS ?

Poncelet est une société liégeoise spécialisée dans le **mobilier urbain, la signalisation routière, les équipements de voirie ainsi qu'une gamme d'éléments sportifs et récréatifs**. Nous proposons un service complet à notre clientèle : offre, suivi commercial, service de livraison et équipe de placement. Grâce à notre expérience et notre expertise, nous sommes aujourd'hui un acteur majeur du mobilier urbain et de la signalisation routière en Wallonie et à Bruxelles.

MISSION PRINCIPALE

En tant que **Gestionnaire logistique & service après-vente**, vous assurez la gestion des commandes clients et fournisseurs, de la réception à la livraison, ainsi que la planification des transports en collaboration avec l'équipe logistique. Vous veillez à optimiser les flux logistiques et à coordonner les opérations pour garantir un service fiable et efficace. Vous prenez également en charge le suivi du **service après-vente**, en apportant des solutions adaptées aux clients en cas de problème.

Vous êtes le garant de la **bonne retranscription de l'ensemble des informations et communications dans l'ERP**, assurant ainsi une gestion fluide et une traçabilité optimale des opérations.

TÂCHES/RESPONSABILITÉS

1. Gestion des commandes et logistique :

- Réceptionner et encoder les commandes clients en respectant les procédures établies.
- Créer et transmettre les commandes aux fournisseurs.
- Assurer le suivi des commandes clients et fournisseurs pour garantir le respect des délais.
- Vision globale sur la gestion des stocks avec une gestion maîtrisée des réassorts de marchandises.
- Mettre à jour les statuts des commandes en cours et réagir en cas de problème ou de retard.
- Informer proactivement les clients en cas de modification des délais de livraison.

2. Planification et organisation des transports :

- Optimiser les plannings de transport en fonction des commandes et des contraintes opérationnelles.
- Affecter les ressources (véhicules, chauffeurs, sous-traitants) pour garantir un acheminement efficace.
- Gérer les enlèvements chez les fournisseurs et organiser les livraisons, y compris en direct chez le client.
- Anticiper et résoudre les imprévus (retards, annulations, urgences).
- Assurer la conformité des opérations avec la réglementation en vigueur.

3. Gestion du service après-vente (SAV) :

- Être l'interlocuteur privilégié des clients pour toute demande de réclamation ou problème après livraison.
- Analyser les demandes et proposer des solutions adaptées (échange, réparation, geste commercial...).
- Coordonner les interventions avec les fournisseurs, transporteurs et équipes internes pour un traitement efficace.
- Assurer un suivi rigoureux des dossiers SAV jusqu'à leur résolution.
- Maintenir une excellente satisfaction client en garantissant un service réactif et professionnel.

4. Garant de la bonne retranscription des informations dans l'ERP :

- Veiller à l'exactitude et à la mise à jour continue des données dans l'ERP (commandes, livraisons, incidents, SAV...).
- S'assurer que toutes les communications internes et externes sont correctement documentées pour une traçabilité optimale.
- Assurer une cohérence des informations entre les différents services (logistique, commercial, comptabilité, SAV).

5. Suivi, coordination et optimisation :

- Vérifier et encoder les prix de revient pour assurer une visibilité claire sur les marges et optimiser les coûts (groupage des commandes, transport direct, négociation avec fournisseurs...).
- Être l'interlocuteur des chauffeurs et des clients pour assurer un suivi efficace des livraisons.
- Collaborer avec les services internes (commercial, entrepôt, service client) pour assurer une gestion fluide des opérations.

6. Gestion administrative et reporting :

- Vérifier et valider les documents de transport (bons de livraison, CMR, facturation).
- Analyser les performances logistiques (ponctualité, coûts, optimisation des tournées) et proposer des améliorations.

PROFIL RECHERCHÉ

- **Expérience** : Minimum 3 ans dans un poste similaire en gestion de commandes, planification logistique et/ou service après-vente.
- **Organisation & rigueur** : Capacité à gérer plusieurs tâches en parallèle avec précision et méthode.
- **Réactivité & autonomie** : Capacité à résoudre rapidement les imprévus et à s'adapter aux situations.
- **Compétences relationnelles** : Excellente communication avec les clients, fournisseurs, chauffeurs et équipes internes.
- **Sens du service client** : Approche proactive et orientée solution pour assurer un suivi efficace des demandes après-vente.
- **Maîtrise des outils informatiques** : Expérience dans l'utilisation d'un ERP, bonne connaissance des outils bureautiques (Excel, Outlook, Word).
- **Capacité à garantir la qualité des informations** : Sens du détail pour assurer l'exactitude des données dans l'ERP et leur traçabilité.
- **Langues** : Un niveau intermédiaire en anglais et/ou néerlandais est un atout.
- Formation de **conseiller en prévention niveau III** est un atout.

NOTRE OFFRE

- Nous vous offrons la possibilité d'intégrer une société à taille humaine et un cadre de travail agréable.
- Un contrat à durée indéterminée à temps plein.
- 27 jours de congés par an.
- Nombreuses possibilités de formations.
- Chèques-repas et assurance groupe et hospitalisation.

Ce profil vous correspond ? Vous êtes prêt à relever de nouveaux défis ?

Envoyez votre **CV et une lettre de motivation par email** à Sébastien Boclinville (Business Unit Manager) à l'adresse suivante : sebastien@poncelet-signalisation.be.