

RESPONSABLE DES OPERATIONS

Notre groupe a été créé en 1993 par James Dyson en Angleterre. Son activité initiale a été centrée sur la vente d'aspirateurs révolutionnaires sans sac mis au point par son fondateur et tend actuellement à s'étendre à d'autres produits de l'électroménager.

La filiale française a, quant à elle, été créée en 1997 et a très rapidement commercialisé les produits Dyson au sein de la distribution française.

Le chiffre d'Affaires en 2011 est de plus de 60 millions d'euros. En janvier 2012, Dyson France emploie 75 personnes. Dans ce contexte de forte croissance nous sommes à la recherche d'un talent, désireux de mettre ses compétences à l'épreuve de la réalité du marché.

Objectifs principaux :

Dans le cadre d'une création de poste, vous serez en charge des équipes back office de la filiale représentant une quinzaine de personnes, le périmètre du poste s'étend à l'administration des ventes, la logistique, le demand planning, l'activité service après vente et le service consommateurs.

Les principaux enjeux des différents périmètres sont les suivants :

- Définir le mode de fonctionnement le plus efficace pour les fonctions
- Analyser l'existant et recommander le mode d'organisation qui permettra de faire face au développement de la structure
- Assurer le niveau de performance nécessaire à une marque premium dans une démarche de suivi et d'optimisation des coûts
- Etre une interface forte avec la maison mère basée en Angleterre dans tous les projets et échanges
- Dans tous les périmètres mettre en place des Key Performance Indicators.

Vos principales missions seront :

Administration des ventes : (5 personnes)

- Encadrer le responsable ADV
- Optimiser le fonctionnement du service pour assurer le meilleur traitement des litiges possible
- S'assurer que le traitement des commandes clients soit réalisé dans les délais impartis au niveau de qualité requis.
- S'assurer de l'interface avec les équipes commerciales

Logistique :

- Mettre en place une analyse de l'existant pour explorer les pistes d'amélioration de service et de coûts.
- Etre l'interlocuteur tant en interne, vis-à-vis du groupe anglais, qu'en externe, vis-à-vis des prestataires logistiques, pour le suivi d'activité, les inventaires et tous points liés aux flux logistiques et aux process.

Demand planning : (1 personnes)

Dans le cadre de la création de la fonction demand planning :

- Encadrer le demand planner
- S'assurer du fonctionnement du prévisionnel des ventes en coordination avec les équipes commerce et marketing.

- Assurer une forte interaction avec les interlocuteurs groupe
- Analyser les réalisés par rapport au prévisionnel
- Améliorer le processus de forecast.

Service Consommateur et Service Après Vente : (10 personnes)

- Encadre la responsable du service consommateurs
- Analyser le mode d'organisation et définir le fonctionnement à adopter grâce à une cartographie des process.
- Assurer l'interface avec la maison mère en Angleterre

Ce poste est pour vous si...

Vous êtes autonome

Vous êtes doté d'une bonne capacité d'analyse des flux et des process

Vous êtes organisé et savez projeter une organisation à 5 ans

Vous parlez couramment anglais

Vous savez manager des équipes diverses et variées.

Vous nous intéressez beaucoup si...

Vous avez 8 à 10 ans d'expérience

Vous parlez couramment anglais

Vous avez déjà été confronté à des problématiques d'organisation de process et d'équipe dans un contexte international

Vous avez de bonnes connaissances logistiques