



Nous sommes une entreprise de renommée internationale dont le siège est à Cressier près de Neuchâtel. Nous construisons, développons et produisons des pompes centrifuges et des vannes de régulation que nous livrons aux branches exigeantes de l'industrie, de la chimie et dans le domaine des eaux usées.

Afin de renforcer notre département Global Customer Service, Emile Egger & Cie SA basé à Cressier, recherche un/une :

Customer Service Manager – 100% (H/F)

Responsabilités :

- Encadrement d'un team Global Customer Service de 5 personnes
- Planification des ressources basée sur les besoins
- Support technique auprès de nos clients, nos filiales et nos représentants pour des problématiques techniques complexes, dans le monde entier
- Contrôle de la qualité (non-conformité, cas de garantie) en analysant les causes racines et en proposant des améliorations
- Coordination étroite avec les départements commerciaux, les Product Manager, les filiales et les partenaires de service
- Optimisation et du développement du niveau des services proposés
- Mise en place d'un réseau en collaboration avec les Market Manager
- Participer à l'évolution des outils de diagnostic / digitalisation des données dans le but de :
 - Découvrir les potentiels d'économies d'énergie
 - Réduire les risques liés à l'exploitation et à la maintenance
 - Prévenir les temps d'arrêts inattendus
 - Réduire les coûts de maintenance
 - Prolonger la durée de vie
- Mise en place d'indicateurs et du reporting de son activité
- Voyages à l'étranger environ 15-20%

Profil et compétences :

- Formation supérieure, titulaire d'une formation de Technicien ES ou titre jugé équivalent
- Expérience professionnelle réussie de quelques années dans un poste similaire acquise au sein d'un environnement international et industriel exigeant
- **Français, anglais : bonne maîtrise (C1), allemand un plus**, toute autre langue est un atout
- Orientation clients et bon contact relationnel, flexible, sachant faire preuve de fermeté et de réactivité
- Sens des responsabilités, de l'organisation et des priorités, goût pour le milieu industriel
- Maîtrise des outils MS Office, d'une CRM et d'un ERP

Lieu de travail : Cressier

Entrée en fonction : de suite ou à convenir

Nous vous invitons à nous faire parvenir une lettre de motivation, votre CV, ainsi que vos certificats à l'attention de Mme Christine Vuille, Responsable des Ressources Humaines. Vous avez la possibilité de postuler aussi bien par courriel rh@eggerpumps.com que par courrier. Nous prendrons contact avec vous après examen de votre dossier.