



## COORDINATEUR.RICE QUALITÉ CLIENTS (H/F)

CDI – France – Voreppe (38)

Direction Qualité Environnement

Leader mondial du transport par câbles, POMA, présent sur les cinq continents depuis plus de 80 ans, compte aujourd'hui près de 1525 collaborateurs dont les deux-tiers sont employés en France.

Le Groupe a réalisé à ce jour, plus de 8 000 installations dans plus de 90 pays, grâce à un esprit novateur et un Savoir-Faire reconnu lui permettant de s'affirmer sur le Marché mondial.

Dans le cadre d'un départ en retraite, nous recherchons actuellement un.e coordinateur.rice qualité clients, poste en CDI basé à Voreppe (38).

Rattaché.e à la directrice qualité environnement, vous intervenez comme référent.e sur la gestion des réclamations clients, en lien étroit avec les équipes internes, les filiales, les sociétés du Groupe HTI et les clients en France et à l'étranger.

### VOS RESPONSABILITÉS

- *Prendre en charge les réclamations clients dès leur réception (avis qualité dans SAP).*
- *Vérifier la qualité et la cohérence des informations, échanger avec les émetteurs si besoin.*
- *Identifier les causes et proposer les actions correctives appropriées.*
- *Lancer, suivre et relancer les actions auprès des interlocuteurs concernés.*
- *Veiller à la bonne exécution et documentation des actions avant la clôture de l'avis.*
- *Gérer en priorité les réclamations à caractère sécuritaire.*
- *Assurer une coordination fluide avec les services qualité des autres entités du groupe.*
- *Identifier les non-conformités récurrentes et contribuer aux actions de progrès.*
- *Accompagner les utilisateurs sur les outils internes (SAP notamment).*

### VOTRE PROFIL

Vous êtes titulaire d'un diplôme de niveau Bac à dominante technique (mécanique, métallurgie, qualité industrielle) ou justifiez d'une expérience équivalente en environnement industriel.

Vous maîtrisez les fondamentaux de la gestion de non-conformités et êtes en mesure de coordonner efficacement les actions correctives jusqu'à leur clôture.

Vous avez une première expérience dans le domaine de la qualité, avec une bonne maîtrise de la norme ISO 9001. La connaissance des normes ISO 45001 (santé/sécurité) et ISO 14001 (environnement) serait un plus.

Vous savez interagir efficacement avec différents interlocuteurs et travaillez avec rigueur, réactivité et sens du service client.

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques courants et connaissez les environnements ERP (SAP serait un atout). La maîtrise de l'anglais technique (oral et écrit – niveau B2 minimum) est indispensable.

*Dans le cadre de son engagement RSE, POMA cultive une politique en faveur de l'égalité professionnelle, de l'emploi des travailleurs handicapés et de la diversité.*

### CONTACT

Pour postuler, merci de bien vouloir envoyer votre candidature à l'adresse e-mail suivante : [candidatures@poma.net](mailto:candidatures@poma.net).