

Descripción del Puesto de Gerente de Servicio

¿Te apasionan las bicicletas y eres experto en brindar un servicio excepcional al cliente? Como Gerente de Servicio en Bingham Cyclery, desempeñarás un papel clave en garantizar que nuestros clientes reciban un servicio de primera calidad y un cuidado experto para sus bicicletas. Liderarás un equipo dinámico de técnicos, supervisarás todos los aspectos del departamento de servicio y fomentarás el crecimiento de las ventas a través de soluciones innovadoras. Si eres un solucionador de problemas, un comunicador eficaz y un líder con pasión por el ciclismo, ¡esta es tu oportunidad de convertir tu pasión en una carrera gratificante!

Rendimiento Financiero - 50%

- Actúa como el contacto principal para los clientes de servicio, gestionando la recepción, actualizaciones y procesos de salida de manera profesional.
- Impulsa las ventas de servicio ofreciendo mejoras y opciones de reemplazo durante la creación de tickets.
- Supervisa la recepción de reparaciones, creación de tickets, programación y asignación de mecánicos.
- Prepara órdenes de trabajo detalladas, incluyendo problemas, reparaciones, costos y garantiza la entrada precisa en la base de datos.
- Crea presupuestos calculando materiales, mano de obra y pagos del cliente.
- Verifica garantías y explica coberturas, exclusiones y disposiciones a los clientes.
- Mantiene la relación con el cliente explicando presupuestos, obteniendo aprobaciones y resolviendo preguntas o inquietudes.
- Registra y actualiza notas detalladas de reparación y acciones correctivas.
- Participa en capacitaciones de la industria y fabricantes para mejorar sus conocimientos laborales.
- Contribuye al éxito organizacional explorando e implementando nuevas iniciativas.
- Garantiza la recolección oportuna de órdenes de trabajo, notas de servicio precisas y documentación correcta de piezas/mano de obra.
- Lidera u organiza eventos o talleres para clientes y empleados en el centro técnico.
- Se involucra proactivamente en conversaciones con clientes sobre necesidades de servicio y mantenimiento de bicicletas.
- Realiza llamadas de ventas proactivas para generar nuevos negocios, promover servicios y detectar oportunidades para satisfacer las necesidades del cliente y aumentar los ingresos.
- Asiste a reuniones semanales de gerentes y lidera la sección de servicio en reuniones diarias.

Servicios Técnicos - 15%

- Realiza reparaciones avanzadas y enseña a medida que trabaja.
- Efectúa reparaciones menores, como ajustes de cambios y frenos, reparación de pinchazos y otros arreglos rápidos según sea necesario para mantener el flujo del servicio en el departamento.
- Verifica la calidad del ensamblaje de bicicletas nuevas e identifica a los "ensambladores" que necesitan más capacitación.
- Asegura que cada bicicleta de servicio sea revisada y cumpla con los estándares de servicio de Bingham Cyclery.

Garantía de Servicio - 10%

- Crea y envía garantías a los fabricantes para bicicletas de servicio elegibles.

- Hace seguimiento a la presentación de garantías y presiona para una resolución y reembolso oportunos.
- Equilibra las expectativas del cliente, las obligaciones del fabricante y la rentabilidad de la tienda.

Recursos Humanos - 10%

- Gestiona el calendario de servicio de la tienda y asigna trabajos de servicio a todos los técnicos.
- Maximiza la cantidad de trabajos de servicio programados por semana y minimiza el tiempo de entrega.
- Garantiza que los técnicos completen los programas de capacitación.
- Participa en el proceso de planificación anual, reuniones de revisión de KPI trimestrales/mensuales/semanales y otras reuniones necesarias.
- Supervisa la productividad y el desempeño del personal técnico; proporciona retroalimentación regular sobre su eficiencia y estándares de calidad.
- Supervisa a los técnicos por hora: programa su trabajo de manera adecuada y se asegura de que las tareas asignadas se completen a tiempo y de manera satisfactoria.
- Educa al personal técnico sobre políticas, programas y estándares de la empresa.

Mantenimiento del Inventario de Piezas de Servicio - 5%

- Mantiene un inventario bien organizado de las piezas de servicio más comúnmente utilizadas.
- Participa en los conteos cíclicos semanales.
- Monitorea los puntos de reorden para garantizar que los niveles de inventario sean correctos.

KPIs (Indicadores Clave de Desempeño)

- Redacta el 80% de las órdenes de trabajo de la tienda.
- Ventas por hora: \$150 (abril-agosto), \$100 (septiembre-marzo).
- Tiempo de entrega del servicio: <72 horas.
- Mano de obra + Componentes + Piezas = 27%-30% de la meta de ventas de la tienda.
- Tasa de captura de correos electrónicos = 85%+.
- Llamadas/mensajes completados = 5 por día (ajustable según la temporada).

Salario: \$17-\$25 por hora

Beneficios: Uso de bicicletas de alquiler, descuentos para empleados, beneficios de salud y dentales.

Fecha de inicio: Inmediata

Este puesto a tiempo completo ofrece compensación competitiva, beneficios e incentivos. Si te enorgullece tu trabajo, disfrutas ser parte de un equipo entusiasta y cuentas con más de 3 años de experiencia en mantenimiento de bicicletas y más de 1 año de experiencia en gestión, envía tu currículum, la solicitud de empleo completa (<https://www.binghamcyclery.com/about/application-for-employment-manager-pg1409.htm>), y una lista de tres referencias profesionales a jobs@binghamcyclery.com.