Horloger (H/F)

VENTE ET RELATION CLIENTS
VENTE EN MAGASIN

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Spécialisé dans la réparation et la maintenance de montres, l'horloger allie expertise technique et grande minutie pour répondre aux demandes des clients.

Il planifie et organise ses interventions, réalisant avec minutie des opérations manuelles sur le quartz et la mécanique dans le respect des procédures de sécurité et au moyen d'équipements et outillages spécifiques.

Il effectue des contrôles rigoureux pour garantir la conformité aux normes de qualité, assurer un aspect esthétique impeccable, et répondre pleinement à la satisfaction du client.

Il participe activement à la gestion de l'atelier en contribuant à la coordination des activités, au suivi des stocks, et en proposant des actions d'amélioration pour optimiser l'efficacité des processus.

CONDITIONS D'EXERCICE

Il peut exercer ses fonctions en boutique face à la clientèle, en arrière-boutique d'un magasin (indépendant ou franchisée) ou dans un atelier en centre SAV de l'enseigne spécialisé en bijouterie/horlogerie.

Sa polyvalence est d'autant plus importante dans des structures plus petites.

ACCÈS À L'EMPLOI

L'accès à l'emploi est possible avec un **niveau CAP à BAC et/ou une expérience significative.**

Formations possibles (liste non exhaustive)

- **DMA** – Horlogerie (niveau 5)
- **BMA** – Horlogerie (niveau 4)
- Titre professionnel – Horloger (niveau 4)
- **CAP** – Horlogerie (niveau 3)
- **Titre professionnel** - Agent technicien vendeur en horlogerie (niveau 3)

MISSIONS PRINCIPALES

- Réaliser les différentes opérations manuelles sur le quartz et la mécanique, des réparations de montre, restauration, d'ajustement de taille selon les normes de qualité et les demandes spécifiques des clients.
- Participer à la gestion de l'atelier : suivi des stocks, proposition d'actions d'améliorations…

Selon la typologie des organisations

- Participer au travail de conseil sur les produits (matériaux, fabrication, entretien…) en appui au conseiller-vendeur en magasin.

RELATIONS FONCTIONNELLES

EN INTERNE : Selon les typologies d'organisation, l'horloger intervient sous la responsabilité du responsable du magasin (ou du gérant) ou d'un responsable d'atelier. En magasin, il est en relation avec les vendeurs du magasin. En centre SAV, il est en relation avec d'autres collègues bijoutiers/horlogers.

EN EXTERNE : Selon les typologies d'organisation, il est en relation plus ou moins directement avec la clientèle. Il peut être en relation avec les fournisseurs et les sous-traitants.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- L'horloger peut évoluer avec de l'expérience et/ou une formation complémentaire en management vers les **fonctions de responsable**.
- L'horloger peut également se **spécialiser dans une marque**.
- Certains horlogers peuvent choisir de **créer leur propre atelier ou boutique**.

Horloger (H/F)

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Diagnostiquer et réaliser les opérations de SAV

- **Effectuer un diagnostic précis** des montres soumises au SAV pour évaluer la faisabilité et identifier précisément les travaux à réaliser : réparation, restauration, adaptation…
- **Réaliser**, le cas échéant, des **devis** selon des barèmes établis et du temps estimé.
- **Déterminer la technique adéquate** à mettre en œuvre en mobilisant ses connaissances et savoir-faire spécifiques en horlogerie.
- **Effectuer les travaux de réparation**, restauration, adaptation… sur les montres en respectant les demandes clients et en préservant leur qualité et leur esthétique.
- **Effectuer des opérations de maintenance préventive** pour assurer la longévité des montres.
- **Effectuer des réglages précis et calibrer les mécanismes** pour garantir un fonctionnement optimal.
- **Utiliser les outils spécifiques** et appropriés pour réaliser les travaux de SAV dans le respect des consignes de sécurité.
- Effectuer des **contrôles réguliers** tout au long des opérations pour s'assurer de la qualité des matériaux utilisés, de l'exactitude des mesures et du respect des spécifications du client.
- Effectuer avec soin les **opérations de finition** avant remise des montres ou pendules aux clients.
- Transmettre, le cas échéant, les informations concernant les **défauts récurrents constatés sur les montres**, les retours clients aux fabricants/marque afin d'améliorer la qualité des produits.

Conseiller les clients

- **Conduire une démarche de découverte des besoins** et des attentes du client en le questionnant et en adoptant une posture d'écoute active.
- **Conseiller et apporter une expertise** sur une sélection de montres adaptées aux attentes du client
- **Fournir des conseils aux clients** sur l'entretien approprié de leurs montres et sur les caractéristiques des différents modèles.
- **Informer**, le cas échéant, le client des éventuels retards, difficulté, disponibilité de la montre.
- **Participer à/ou traiter les réclamations des clients** et proposer des solutions adaptées.
- **Réaliser une veille sur les nouvelles tendances et techniques** dans le domaine de l'horlogerie.

Participer à la gestion de l'atelier

- **Ranger et assurer la propreté de l'atelier,** du poste de travail pour maintenir un environnement de travail sûr.
- **Organiser les outils** de manière logique et ergonomique pour un accès facile.
- **Entretenir les équipements et outillages** dans le respect des consignes de sécurité et relevant de son domaine de compétence (graissage, réglage, dépoussiérage, affutage…).
- **Utiliser les équipements de protection individuelle (EPI)** appropriés et conformément aux instructions.
- **Participer à la gestion des stocks** de pièces détachées, matériels, fournitures et passer, le cas échéant, les commandes lorsque nécessaire.
- **Contribuer à l'amélioration continue** en proposant des actions correctrices ou des suggestions d'améliorations.
- **Travailler**, le cas échéant, en **collaboration avec d'autres membres de l'équipe** pour résoudre des problèmes complexes, partager ses connaissances.

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- **ESPRIT D'ÉQUIPE :** collaborer, agir en servant les intérêts communs et avoir du respect pour le travail de chacun.
- **SENS DU RELATIONNEL :** capacité à nouer des relations et à les entretenir.
- **SENS DE LA PERFORMANCE ET DU RÉSULTAT :** chercher à atteindre avec persévérance et dans une échéance définie les objectifs fixés en prenant en compte l'équilibre entre les coûts et les bénéfices. Rechercher en permanence une performance optimale.
- **RIGUEUR, ORGANISATION :** définir et/ou appliquer des méthodes précises et adaptées dans le but d'atteindre ses objectifs avec justesse et précision, en veillant constamment à minimiser les erreurs. Fixer ses priorités, planifier les actions et suivre méthodiquement leur avancement en coordonnant les activités et les ressources de la meilleure manière.
- **CAPACITÉ À EXPLIQUER :** partager et expliciter ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée et cohérente pour permettre à d'autres de les comprendre et/ou de les mettre en pratique.
- **CRÉATIVITÉ, CURIOSITÉ :** savoir sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation ; se montrer ouvert et désireux de connaître de nouvelles idées/tendances/méthodes.
- **AUTONOMIE, PRISE D'INITIATIVE :** procéder de manière indépendante et proactive en mettant en œuvre des processus de travail, de recherche d'information, d'idées et de solutions sans en attendre systématiquement la demande.
- **RÉACTIVITÉ ET PRISE DE DÉCISION :** capacité à agir en mettant en place et/ou en exploitant rapidement les ressources disponibles pour faire face à une situation donnée, faire des choix clairs au moment opportun.