OFFRE D'EMPLOI

Yacht Concept recrute un/une responsable service clients / qualité
Contrat CDI - poste à pourvoir dès que possible

Présentation de la société :

Implantée à La Rochelle depuis 20 ans, **Yacht Concept** est spécialisée dans l'ingénierie et la gestion de projet dans l'industrie nautique.
L'entreprise intervient dans les constructions neuves, la customisation de bateaux de série ainsi que le refit de navires de plaisances ou professionnels.

En 2015, **Yacht Concept** a lancé la marque **DAY 1**, catamarans professionnels dédiés à la balade côtière ou au transport de passagers. Les **DAY 1** sont fabriqués par notre chantier intégré, **Chantier de l'Arsenal**, et dont Yacht Concept est le bureau d'études.

Aujourd'hui notre concept connaît une forte croissance. Nous construisons 6 **DAY 1** par an, pour un chiffre d'affaires de 15M€ pour l'année 2024-2025.

Pour construire ces DAY 1 et augmenter notre capacité de production, **un nouvel atelier,** situé dans le quartier de La Pallice (à La Rochelle), à très haute qualité environnementale (bas carbone et à énergie positive), accueille depuis 6 mois les équipes de Yacht Concept et Chantier de l'Arsenal dans un confort optimal de travail.

Sites web: www.yacht-concept.fr
www.day1.fr
www.chantierdelarsenal.fr

Description du poste :

Afin de pouvoir répondre aux demandes croissantes de nos clients, et améliorer en interne le niveau qualitatif de nos productions, nous recherchons un/une **responsable service clients / qualité**. Il s'agit d'une création de poste venant s'insérer dans l'organisation actuelle de l'entreprise.

Les principales missions de ce poste sont les suivantes :

Missions service clients :

Après la livraison de chaque navire et de son départ vers son lieu d'exploitation, le **responsable service clients / qualité** devient l'interlocuteur principal de l'armateur pour l'ensemble des échanges techniques sur le navire livré.

Les principales missions (non exhaustives) visent à :

- Suivre les éventuelles levées des réserves post livraison
- Répondre aux questions techniques, demandes de prise en garantie, demandes de services et ventes de matériels, etc…

Le responsable service clients travaille en collaboration avec les chargés de métiers de l'entreprise pour analyser les situations, coordonner les réponses et mettre en œuvre les actions nécessaires pour répondre aux besoins.

Il a également un rôle de relais avec le service commercial qu'il tiendra informé des échanges et liens qu'il entretiendra avec les armateurs.

De façon occasionnelle, des déplacements à bord des Day 1 et autres bateaux en exploitation construits par la société sont à prévoir.

Missions qualité :

Dans le cadre de sa mission relative à la qualité, le **responsable service clients / qualité** a pour objectif global de :

- Faire progresser l'entreprise dans sa démarche qualité, en particulier concernant les processus de conception et de fabrication,
- Participer à l'amélioration de la qualité des produits et services livrés par l'entreprise.

Concrètement, il a pour rôle :

- D'identifier les points d'amélioration et analyser les marges de progression de l'entreprise en termes de démarche qualité,
- D'élaborer et mettre en place des procédures de qualité, de traçabilité, d'amélioration continue, de contrôle qualité, etc…,
- De sensibiliser et former le personnel du chantier et du bureau d'études à l'ensemble de ces démarches.

Profil recherché :

- Niveau d'études souhaité : **diplômé(e) d'un Master technique (Bac+5) ou Bac + 3 avec expérience,**
- Expérience souhaitée : de **3 à 8 ans d'expérience** dans le domaine du service clients, et dans l'industrie nautique ou navale serait un plus,
- Capacité de négociation, de communication et adaptabilité face aux différentes situations et interlocuteurs,
- Faculté à faire preuve de diplomatie et de proactivité dans la gestion des missions,
- Aisance relationnelle permettant d'instaurer et de maintenir un climat de confiance, ainsi qu'une aptitude à gérer les situations de conflit avec tact et discernement,
- Autonomie, rigueur et aptitude à synthétiser l'information pour faciliter la prise de décision,
- Bon niveau d'anglais (lu, écrit, parlé), et si possible d'espagnol,
- Une expérience en navigation sur des navires de plaisance serait un atout.

Conditions contractuelles :

- Poste en CDI, rattaché hiérarchiquement au dirigeant de l'entreprise
- Temps de travail : contrat à temps complet (35 heures par semaine)
- Rémunération à définir en fonction du profil et de l'expérience du candidat, entre 32K€ et 40K€ / an
- Contrat d'intéressement en place
- Prime possiblement versée en fonction des résultats de l'entreprise

Avantages :

- Mutuelle prise en charge à **80 %** par l'entreprise
- RTT 5 jours
- Tickets restaurants pris en charge à hauteur de **50 %**

Candidature :

L'innovation et le dynamisme de notre entreprise vous tentent ?

Si vous souhaitez rejoindre notre équipe et contribuer à notre passionnante aventure dans le secteur maritime, nous vous invitons à envoyer votre candidature (CV + lettre de motivation) à :

- Estelle VILLARD, responsable des ressources humaines
- Email : estelle.villard@yacht-concept.fr
- Dépôt des candidatures possible jusqu'au 31 octobre 2025
- Analyse des candidatures reçues du 03 au 07 novembre 2025
- Entretien des candidats sélectionnés du 10 au 14 novembre 2025
- Embauche du candidat retenu en suivant