



Carglass® est le leader mondial et suisse de la réparation et du remplacement de vitres automobile, ainsi que du calibrage des systèmes de l'aide à la conduite. Nous faisons la différence pour nos clients qui ont besoin d'aide pour réparer leur véhicule, soit dans l'une de nos 29 centres de service, soit à domicile grâce à plus de 50 unités de service mobiles. Carglass® a été désigné "Meilleur Employeur" par 'Great Place to Work' et dispose d'un système de gestion de la qualité certifié ISO 9001:2015.

Afin de renforcer notre équipe Opérations dans la région lémanique et Valais, nous sommes à la recherche de notre futur·e

Cluster Manager Léman/Valais (h/f/d) – 100 %

Votre mission

En tant que Cluster Manager pour la région lémanique et Valais, vous assurez la gestion et le développement des filiales placés sous votre responsabilité.

Votre objectif principal est de garantir une qualité de service exceptionnelle, une expérience client optimale et l'atteinte des objectifs opérationnels et commerciaux. Vous accompagnez les responsables de site et leurs équipes au quotidien, leur apportez une vision claire des priorités et veillez à l'application rigoureuse des processus, des standards de qualité et des règles de sécurité.

Par votre leadership et votre présence sur le terrain, vous contribuez activement au développement des collaboratrices et collaborateurs et créez un environnement de travail motivant, performant et orienté vers la réussite collective.

Vos responsabilités

- Diriger, accompagner et développer les responsables de site, individuellement et collectivement
- Assurer la conduite des collaboratrices et collaborateurs des sites sous votre responsabilité
- Favoriser la collaboration, l'engagement et une communication régulière au sein des équipes
- Traduire la stratégie opérationnelle en objectifs concrets et garantir sa mise en œuvre sur le terrain
- Définir les objectifs individuels et accompagner le processus de gestion de la performance
- Identifier les besoins de développement et soutenir activement la progression des talents

- Participer au recrutement des nouveaux collaborateurs et collaboratrices
- Veiller au respect des processus internes, des normes de qualité, de productivité et de sécurité
- Participer aux audits et assurer la mise en œuvre des mesures d'amélioration
- Optimiser l'organisation et l'utilisation des ressources disponibles
- Garantir le respect des standards techniques et des exigences de formation
- Suivre et analyser les résultats commerciaux, les indicateurs de performance et les tendances
- Mettre en place les actions nécessaires afin d'améliorer l'efficacité, la productivité et la rentabilité de votre région
- Intervenir comme point d'escalade pour les situations clients complexes
- Collaborer étroitement avec les départements internes, notamment les Ressources humaines, la Qualité, le Customer Contact Center, la Supply Chain, la Formation technique, les Ventes et le Marketing
- Contribuer à la mise en œuvre d'un parcours client cohérent et de grande qualité

Votre profil

- Formation professionnelle achevée dans le secteur automobile, le commerce de détail, la gestion opérationnelle ou dans un domaine comparable
- Brevet fédéral ou formation supérieure, un atout
- Au moins dix années d'expérience professionnelle
- Au moins cinq années d'expérience dans la gestion d'équipe, idéalement dans une fonction de responsable de site, de filiale ou de magasin
- Expérience confirmée dans le service à la clientèle
- Une expérience dans le secteur automobile constitue un avantage
- Excellente maîtrise orale et écrite du français et de l'allemand (niveau C1 au min. dans les deux langues)
- Connaissances de l'anglais et/ou d'une autre langue nationale, un atout
- Bonne maîtrise de Microsoft Office et aisance avec les outils numériques
- Permis de conduire et disponibilité pour des déplacements réguliers dans la région lémanique ainsi que, ponctuellement, dans le reste de la Suisse
- Disponibilité occasionnelle pour travailler le samedi

Vos qualités

Vous êtes une personnalité de terrain, proche des équipes et capable de conjuguer leadership, orientation client et sens des affaires.

Vous vous distinguez notamment par :

- votre capacité à inspirer, mobiliser et développer les équipes
- votre sens de l'organisation et des priorités
- votre esprit d'initiative et votre autonomie
- votre capacité d'adaptation
- votre orientation vers les résultats et la qualité de service
- votre aptitude à analyser les indicateurs et à prendre des décisions
- votre aisance relationnelle et votre capacité à collaborer avec différents interlocuteurs
- votre volonté de créer un environnement de travail positif, exigeant et respectueux

Ce que nous vous proposons

- Une fonction managériale variée, avec un haut niveau de responsabilité et d'autonomie
- Un rôle de proximité avec les équipes et une présence régulière sur les différents sites
- La possibilité de contribuer directement à la qualité de l'expérience client et au développement des activités dans la région

- Un environnement de travail dynamique au sein d'une organisation reconnue
- Les outils nécessaires à l'exercice de votre fonction, notamment un ordinateur portable et un téléphone professionnel
- Le poste est rattaché à la filiale de Crissier et couvre la totalité de la région (Genève, Gland, Crissier, Aigle et Sion).

Intéressé·e ?

Vous souhaitez mettre votre leadership, votre sens du service et votre expérience opérationnelle au service d'équipes engagées dans toute la région lémanique ?

Nous nous réjouissons de recevoir votre candidature complète à job@carglass.ch.

Carglass® est certifié par : Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux !



Carglass Suisse S.A.
Human Resources
Rue des Fléchères - CP 254
1274 Signy-Centre