Warranty Manager

Airbus Helicopters Canada Ltd

Fort Erie (Ontario), Canada

Temps plein · Permanent

Publié le 30 octobre 2026 · JR10454732

Aperçu du poste

Nous recherchons un gestionnaire de garantie

LOCATION DE POSITION: FORT ERIE, ONTARIO

Le gestionnaire de garantie est responsable de superviser et d'optimiser le processus de garantie et de retour de bout en bout. La fonction principale de ce rôle est de gérer et de faciliter les retours de produits à la société mère afin d'obtenir des crédits de garantie et des remboursements admissibles. Travaillant en étroite collaboration avec les représentants du service à la clientèle (RSC) et les principales parties prenantes, le gestionnaire de la garantie assure un traitement, un suivi, une exactitude des réclamations et une conformité efficaces aux directives de la société mère. Le gestionnaire de garantie relève du chef de l'assistance et des services avec une ligne pointillée vers le directeur financier.

MAIN RESPONSIBILITIES

Demande de règlement et facilitation de crédit

- Servir de point de contact principal et de liaison entre l'organisation et la société mère en ce qui concerne toutes les garanties, les retours et les demandes de crédit.
- Préparer, soumettre, suivre et gérer toutes les autorisations de retour de matériel (AGR) et les réclamations de garantie envoyées à la société mère.
- Surveiller rigoureusement le statut des demandes pour s'assurer que les crédits, les remboursements financiers et les pièces de rechange sont émis en temps opportun.
- Réconcilier les notes de crédit reçues de la société mère contre les réclamations de garantie déposées et enquêter sur toute anomalie ou réclamations refusées.
- Maintenir une compréhension approfondie des politiques de garantie, des procédures, des normes de conformité et des directives de retour de la société mère.
- Suivre et rapporter les carottes revient à la fois sur la route vers AHCA et au départ vers AH.

Service client Collaboration et gestion des flux de travail

- Collaborez étroitement avec les représentants du service à la clientèle (RSC) qui reçoivent les demandes initiales de garantie et de retour des clients.
- Établissez des flux de travail clairs, des protocoles de tri et des critères de documentation pour les CSR afin de garantir que les demandes de garantie entrantes sont examinées et enregistrées avec précision.
- Fournir des conseils techniques, de la formation et du soutien aux CSR concernant l'admissibilité à la garantie, le dépannage et la documentation requise.
- Gérer les réclamations de garantie client complexes ou de plus en plus complexes transférées par l'équipe du service client.

- Élaborer et mettre en œuvre un processus pour les réclamations de garantie exceptionnelles et / ou des gestes commerciaux pour les irritants connus, circonstances atténuantes, ou des considérations spéciales.

Optimisation, suivi et reporting des processus

- Tenir des registres et des bases de données précis de toutes les réclamations de garantie des clients, les retours de la société mère et les registres de crédit.
- Surveiller les indicateurs de performance clés (KPI) tels que les délais de traitement des réclamations, les taux de recouvrement de crédit, les volumes de rendement et les taux de refus.
- Générez des rapports hebdomadaires et mensuels pour les dirigeants mettant en évidence les tendances de la garantie, les totaux de crédit financier et les délais de traitement de la société mère.
- Évaluez et améliorez en permanence les flux de travail internes de garantie pour rationaliser les opérations et réduire les taux de rejet des réclamations.

Inventaire & Assurance Qualité

- Coordonner avec les équipes d'entrepôt et de logistique en ce qui concerne la mise en scène physique, l'emballage et l'expédition des articles retournés à la société mère.
- Identifier les tendances récurrentes en matière de défaillances de produits ou de défauts de qualité et communiquer des informations aux équipes qualité/ingénierie des produits et à la société mère.

POSITION REQUIREMENTS

Education

- Baccalauréat en administration des affaires, chaîne d'approvisionnement, logistique ou dans un domaine connexe.

Experience

- Minimum de 3 ans d'expérience dans l'administration de la garantie, la gestion des retours, la gestion du service client ou le traitement des réclamations des fournisseurs.

Connaissances, compétences et capacités

- Gestion de la société mère / fournisseur: Expérience démontrée dans la gestion des systèmes RMA au sein d'une entreprise multi-organisationnelle, des politiques de retour des fournisseurs et du rapprochement des crédits financiers.
- Communication et collaboration : Excellentes compétences interpersonnelles avec la capacité de travailler efficacement avec les clients et aux côtés des équipes internes (RSE, SCM et personnel d'entrepôt) et des parties prenantes externes de l'entreprise.
- Orientation détaillée : Compétences analytiques et organisationnelles exceptionnelles pour vérifier la documentation, vérifier la validité des réclamations de garantie et prévenir les fuites financières.
- Maîtrise des logiciels ERP/CRM (par exemple, Salesforce, SAP, NetSuite, Zendesk) et compétences avancées en Microsoft Excel/Google Sheets.

L’AHCA s’engage à l’inclusion; par conséquent, des mesures d’adaptation peuvent être mises à la disposition de tous les candidats, sauf lorsqu’une exigence professionnelle de bonne foi s’applique.

Le poste demande de reconnaître les risques de conformité et d’agir avec intégrité. Airbus considère ces exigences comme essentielles à sa réussite, à sa réputation et à sa croissance durable.

Entité juridique

Airbus Helicopters Canada Ltd

Type de contrat

Permanent

Niveau d’expérience

Professionnel

Famille d’emplois

Compte Client et Gestion des Services <JF-CS-CA>

La soumission d’un CV ou d’une candidature autorise Airbus à utiliser et à conserver les renseignements de la personne pour le suivi de sa candidature ou d’un emploi futur. Airbus est le seul utilisateur de ces renseignements.

Airbus favorise un milieu de travail inclusif et diversifié. L’entreprise accueille les candidatures sans distinction de milieu social ou culturel, d’âge, de sexe, de handicap, d’orientation sexuelle ou de croyances religieuses.

Airbus applique l’égalité des chances et ne demande aucun paiement pendant le recrutement. L’entreprise invite à signaler toute usurpation de son identité.

Airbus facilite le travail et la collaboration. L’entreprise privilégie des modalités souples lorsque les activités le permettent afin d’encourager l’innovation.