Observatoire paritaire, prospectif et analytique des métiers et qualifications de la Métallurgie

MÉTIERS

Technicien / Technicienne support clients

Acheter - Commercialiser

- Achats - Commerce

Le technicien support client fournit une assistance technique et un support aux clients de l'entreprise, visant à anticiper et résoudre les problèmes techniques liés à l'exploitation et à l'entretien des produits et au maintien des services. Il participe ainsi à l'amélioration de l'expérience client en assurant un service de qualité.

MISSION PRINCIPALE

Il réalise et assure l'assistance et le support technique auprès des clients de l'entreprise . En vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien il traite les questions et l'apport de solutions techniques selon des impératifs de qualité et de délais.

ACTIVITÉS

- Accompagnement des clients dans la prise en main des produits
- Réalisation de l'assistance et du support technique auprès des clients

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Former et informer les clients aux produits de l’entreprise
- Organiser et contrôler les interventions chez les clients

© Tous droits réservés
Utilisation des données en libre accès sous réserve de citer la source « Observatoire de la métallurgie » pour toute diffusion

- Assurer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients
- Analyser les problèmes techniques rencontrés
- Déterminer les solutions techniques adaptées aux besoins (et contraintes) des clients
- Traiter les litiges éventuels
- Elaborer les dossiers de reporting dans le but de l'amélioration continue

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- S'approprier l'objectif de production
- Organiser de façon efficace son temps de travail dans les délais
- Etre capable de travailler seul ou en équipe et rendre compte de son activité
- Apprendre de nouvelles méthodes et de nouvelles procédures
- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents (collègues, hiérarchiques, services connexes)
- Développer un sens critique sur son travail et celui des autres
- Etre capable de partager ses expériences et sa pratique

COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Pratiquer l'anglais
- Exploiter les outils informatiques et numériques
- Utiliser des outils de communication
- Déployer des méthodes de résolution de problèmes
- Conduire la gestion d'un projet

MÉTIERS DE PROXIMITÉ

PROCHE

- Acheteur / Acheteuse Industriel
- Spécialiste acoustique
- Aérodynamicien / Aérodynamicienne

© Tous droits réservés
Utilisation des données en libre accès sous réserve de citer la source « Observatoire de la métallurgie » pour toute diffusion

- Responsable bureau d'études
- Responsable R&D
- Responsable bureau d'études
- Spécialiste robotique et automatisation
- Ingénieur / Ingénieure d'essais
- Ingénieur électronicien / Ingénieure électronicienne
- Ingénieur électronicien / Ingénieure électronicienne
- Ingénieur / Ingénieure méthodes
- Chargé / Chargée de maintenance
- Spécialiste matériaux / alliages
- Ingénieur / Ingénieure méthodes
- Ingénieur / Ingénieure nanotechnologies
- Ingénieur / Ingénieure R&D
- Ingénieur / Ingénieure systèmes
- Intégrateur en production électronique (H/F)
- Spécialiste mécatronique
- Technicien / Technicienne méthodes
- Responsable maintenance
- Responsable méthodes

ÉLOIGNÉ / ÉVOLUTION

- Responsable relation clients

© Tous droits réservés
Utilisation des données en libre accès sous réserve de citer la source « Observatoire de la métallurgie » pour toute diffusion

AXES DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

MÉTIERS AVOISINANTS

- Technicien / Technicienne d'installation ou maintenance industrielle

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION

- Responsable maintenance
- Responsable relation clients

ACCÈS AU MÉTIER

LES DIPLÔMES

A partir de Bac+2 avec un BTS Industriel

La formation peut être complétée à Bac+3 avec une Licence professionnelle métier du commerce à l'international, commercialisation de produits et services.

Deux titres professionnels permettent d'accéder à ce métier par la formation continue ou la VAE :

- Titre professionnel Conseiller service client à distance
- Titre professionnel commercial

© Tous droits réservés
Utilisation des données en libre accès sous réserve de citer la source « Observatoire de la métallurgie » pour toute diffusion