



Technicien support clients (H/F)



Acheter - Commercialiser

- Achats - Commerce

Véritable intermédiaire entre l'entreprise et le client, son rôle est à la fois technique et relationnel pour un SAV sur-mesure.

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
- 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 industriel (H/F)
- Acousticien (H/F)
- Aérodynamicien (H/F)
- Directeur bureau d'études (H/F)
- Directeur R&D (H/F)



- Directeur technique (H/F)
- Ingénieur automaticien (H/F)
- Ingénieur d'essais (H/F)
- Ingénieur d'étude en électronique (H/F)
- Ingénieur électrotechnicien (H/F)
- Ingénieur génie industriel (H/F)
- Ingénieur maintenance (H/F)
- Ingénieur matériaux (H/F)
- Ingénieur méthodes (H/F)
- Ingénieur nanotechnologie (H/F)
- Ingénieur R&D (H/F)
- Ingénieur systèmes (H/F)
- Intégrateur en production électronique (H/F)
- Mécatronicien (H/F)
- Rédacteur technique (H/F)
- Responsable maintenance (H/F)
- Responsable méthodes (H/F)

ÉLOIGNÉ / ÉVOLUTION

- Chargé d'affaires (H/F)
- Responsable relation clients (H/F)

AXES DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

MÉTIERS AVOISINANTS

- Technicien maintenance (H/F)



PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION

- Responsable maintenance (H/F)
- Responsable relation clients (H/F)

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