

H1101

ASSISTANCE ET SUPPORT TECHNIQUE CLIENT

Autres emplois décrits

- Directeur / Directrice assistance technique
- Expert / Experte support technique
- Ingénieur / Ingénieure assistance technique
- Ingénieur / Ingénieure service client
- Ingénieur / Ingénieure support technique
- Représentant technique / Représentante technique utilisateur
- Responsable centre de support client
- Responsable support technique clients
- Spécialiste support technique
- Technicien / Technicienne support client
- Technicien / Technicienne support technique

Définition

- Réalise et assure l'assistance et le support technique auprès des clients (internes, externes) de l'entreprise en vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien par le traitement de questions et l'apport de solutions techniques selon des impératifs de qualité et de délais.
- Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) à Bac+5 (Master professionnel, diplôme d'ingénieur, ...) en maintenance industrielle, études et développement ou dans le secteur technique de l'entreprise (mécanique, chimie, ...).
La pratique de l'anglais peut être demandée.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	<p>Accueillir, orienter, informer une personne</p> <p>Informers les clients des problèmes techniques relevés et des réparations à apporter</p> <p>Traiter une demande client</p> <p>Recueillir et analyser les besoins client</p> <p>Apporter une assistance technique</p> <p>Organiser une prestation d'assistance technique</p>
Développement commercial	<p>Développer un portefeuille clients et prospects</p> <p>Effectuer le suivi technique des produits et leur évolution auprès des clients</p> <p>Développer et fidéliser la relation client</p> <p>Suivre et relancer un client, gérer un compte client</p>

Stratégie de développement	Concevoir et gérer un projet Évaluer la mise en oeuvre d'un projet, plan d'action Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation
Management	Animer, coordonner une équipe Organiser le travail d'une équipe
Conseil, Transmission	Conseiller, accompagner une personne Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement Maîtriser les techniques d'e-learning, d'assistance et support technique client
Maintenance, Réparation	Réaliser un diagnostic technique Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste Réaliser une opération de maintenance
Qualité	Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue Analyser des procédés Contrôler la conformité d'une opération
Transport	Organiser une livraison
Gestion administrative	Procéder à l'encaissement Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
Droit, contentieux et négociation	Appliquer un cadre juridique ou réglementaire Traiter des dossiers de contentieux
Organisation	Mettre des documents techniques à disposition des clients Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents (collègues, hiérarchiques, services connexes) Utiliser les outils bureautiques Utiliser des logiciels spécifiques Établir, mettre à jour un dossier, une base de données Respecter des procédures, modes opératoires et instructions Collecter et analyser des informations Structurer, synthétiser des informations Rendre compte de son activité
Recherche, Innovation	Actualiser des bases de données
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel Communiquer à l'oral en langue étrangère Transmettre de l'information Développer et gérer des relations interpersonnelles Participer à un travail collaboratif

Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
Travailler en équipe
Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
Faire preuve de réactivité
S'adapter aux changements

Savoirs

Analyse des risques
Automatisme
Électricité
Électromécanique
Électronique
Électrotechnique
Gestion budgétaire
Hydraulique
Informatique industrielle
Mécanique
Négociation
Service d'assistance en ligne
Suivi et mise à jour de banques de données de références, de nomenclatures, ...
Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)
Thermique
Analyse statistique
Biochimie
Chimie
Méthodes et outils de résolution de problèmes
Pneumatique
Logiciel de gestion clients
Logiciel de gestion documentaire
Anglais technique

Normes et procédés

Organisation de la chaîne logistique
Régulation et instrumentation

Produits, outils et matières

Équipements de vol
Réseaux informatiques et télécoms

Techniques professionnelles

Techniques commerciales

Techniques de communication orales, écrites et numériques

Techniques de e-learning

Techniques pédagogiques

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

Déplacements professionnels

En ligne ou ilot de production

Port et manipulation de charges lourdes

Possibilité de télétravail



Horaires et durée du travail

Travail de nuit

Travail en astreinte

Travail le week-end

Secteurs d'activité

• Informatique et télécommunication