

Appellations

- Directeur / Directrice assistance technique
- Expert / Experte support technique
- Ingénieur / Ingénierie assistance technique
- Ingénieur / Ingénierie service client
- Ingénieur / Ingénierie 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 métier

Cet emploi/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.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles ou de sociétés de services, en relation avec les clients de l'entreprise. Elle peut impliquer des déplacements.

Elle varie selon le secteur (aéronautique, chimie, automatismes,...), le mode d'organisation (service en ligne, ...).

L'activité peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés, de nuit et être soumise à des astreintes.

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients<input type="checkbox"/> Analyser des problèmes techniques<input type="checkbox"/> Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter<input type="checkbox"/> Former des utilisateurs à un produit ou un équipement<input type="checkbox"/> Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients	Rs Ri Rs Sr Ci	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Méthodes et outils de résolution de problèmes<input type="checkbox"/> Techniques de e-learning<input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques<input type="checkbox"/> Techniques commerciales<input type="checkbox"/> Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)<input type="checkbox"/> Analyse statistique<input type="checkbox"/> Organisation de la chaîne logistique

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
	<input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients <input type="checkbox"/> Logiciels de gestion documentaire <input type="checkbox"/> Outils bureautiques

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Dimensionner une motorisation	R <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pneumatique <input type="checkbox"/> Automatisme <input type="checkbox"/> Equipements de vol <input type="checkbox"/> Chimie <input type="checkbox"/> Electrotechnique <input type="checkbox"/> Electronique <input type="checkbox"/> Réseaux informatiques et télécoms <input type="checkbox"/> Informatique industrielle <input type="checkbox"/> Mécanique <input type="checkbox"/> Hydraulique <input type="checkbox"/> Biochimie <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Electromécanique <input type="checkbox"/> Thermique
<input type="checkbox"/> Développer un portefeuille clients et prospects	E
<input type="checkbox"/> Superviser un service d'assistance en ligne	Es
<input type="checkbox"/> Concevoir des documents techniques <input type="checkbox"/> Mettre des documents techniques à disposition des clients	Cr Cr
<input type="checkbox"/> Actualiser des bases de connaissances	Cr
<input type="checkbox"/> Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations ...)	C
<input type="checkbox"/> Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste	R

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs		
<input type="checkbox"/> Contrôler une prestation avec un client <input type="checkbox"/> Contrôler une prestation d'équipe <input type="checkbox"/> Organiser une prestation d'assistance <input type="checkbox"/> Organiser l'intervention d'une équipe	C		
<input type="checkbox"/> Piloter un projet	E	<input type="checkbox"/> Gestion de projet	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe <input type="checkbox"/> Diriger un service, une structure	Es E	<input type="checkbox"/> Gestion budgétaire <input type="checkbox"/> Management	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Entreprise industrielle <input type="checkbox"/> Société de services	<input type="checkbox"/> Aéronautique, spatial <input type="checkbox"/> Alimentaire <input type="checkbox"/> Armement <input type="checkbox"/> Automobile <input type="checkbox"/> Bois, ameublement <input type="checkbox"/> Chimie <input type="checkbox"/> Chimie fine <input type="checkbox"/> Construction navale <input type="checkbox"/> Eco-industrie <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Electroménager <input type="checkbox"/> Electronique <input type="checkbox"/> Energie, nucléaire, fluide <input type="checkbox"/> Ferroviaire <input type="checkbox"/> Habillement, cuir, textile <input type="checkbox"/> Industrie cosmétique <input type="checkbox"/> Industrie du papier, carton <input type="checkbox"/> Information et communication <input type="checkbox"/> Machinisme	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mécanique, travail des métaux <input type="checkbox"/> Métallurgie, sidérurgie <input type="checkbox"/> Nautisme <input type="checkbox"/> Optique, optronique <input type="checkbox"/> Parachimie <input type="checkbox"/> Pétrochimie <input type="checkbox"/> Plasturgie, caoutchouc, composites <input type="checkbox"/> Sport et loisirs <input type="checkbox"/> Transport/logistique <input type="checkbox"/> Verre, matériaux de construction 	

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	H1207 - Rédaction technique — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	M1101 - Achats — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	H1102 - Management et ingénierie d'affaires — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ■ Toutes les appellations	M1704 - Management relation clientèle — Toutes les appellations