

### Appellations

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Directeur / Directrice assistance technique                  | <input type="checkbox"/> Responsable centre de support client        |
| <input type="checkbox"/> Expert / Experte support technique                           | <input type="checkbox"/> Responsable support technique clients       |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure assistance technique                  | <input type="checkbox"/> Spécialiste support technique               |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure service client                        | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support client    |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure support technique                     | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support technique |
| <input type="checkbox"/> Représentant technique / Représentante technique utilisateur |  |

### 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   |
|--|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients<br><input type="checkbox"/> Analyser des problèmes techniques<br><input type="checkbox"/> Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter<br><input type="checkbox"/> Former des utilisateurs à un produit ou un équipement<br><input type="checkbox"/> Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients | Rs<br>Ri<br>Rs<br>Sr<br>Ci | <input type="checkbox"/> Méthodes et outils de résolution de problèmes<br><input type="checkbox"/> Techniques de e-learning<br><input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques<br><input type="checkbox"/> Techniques commerciales<br><input type="checkbox"/> Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)<br><input type="checkbox"/> Analyse statistique<br><input type="checkbox"/> Organisation de la chaîne logistique |

## Compétences de base

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

## Compétences spécifiques

| Savoir-faire  |          | Savoirs  |
|---|----------|--|
| <input type="checkbox"/> Dimensionner une motorisation  | R        | <input type="checkbox"/> Pneumatique<br><input type="checkbox"/> Automatismes<br><input type="checkbox"/> Equipements de vol<br><input type="checkbox"/> Chimie<br><input type="checkbox"/> Electrotechnique<br><input type="checkbox"/> Electronique<br><input type="checkbox"/> Réseaux informatiques et télécoms<br><input type="checkbox"/> Informatique industrielle<br><input type="checkbox"/> Mécanique<br><input type="checkbox"/> Hydraulique<br><input type="checkbox"/> Biochimie<br><input type="checkbox"/> Electricité<br><input type="checkbox"/> Electromécanique<br><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<br><input type="checkbox"/> Mettre des documents techniques à disposition des clients | Cr<br>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<br><input type="checkbox"/> Contrôler une prestation d'équipe<br><input type="checkbox"/> Organiser une prestation d'assistance<br><input type="checkbox"/> Organiser l'intervention d'une équipe | C<br>Ce<br>Ce<br>Ce |  |
| <input type="checkbox"/> Piloter un projet   | E                   | <input type="checkbox"/> Gestion de projet   |
| <input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe<br><input type="checkbox"/> Diriger un service, une structure  | Es<br>E             | <input type="checkbox"/> Gestion budgétaire<br><input type="checkbox"/> Management |

## Environnements de travail

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

## Environnements de travail

| Structures | Secteurs   | Conditions |
|------------|--|------------|
|            | <input type="checkbox"/> Mécanique, travail des métaux<br><input type="checkbox"/> Métallurgie, sidérurgie<br><input type="checkbox"/> Nautisme<br><input type="checkbox"/> Optique, optronique<br><input type="checkbox"/> Parachimie<br><input type="checkbox"/> Pétrochimie<br><input type="checkbox"/> Plasturgie, caoutchouc, composites<br><input type="checkbox"/> Sport et loisirs<br><input type="checkbox"/> Transport/logistique<br><input type="checkbox"/> Verre, matériaux de construction |            |

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

| Fiche ROME  | Fiches ROME proches   |
|---|---|
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>H1207 - Rédaction technique</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations  |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations                 |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations                   |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>M1101 - Achats</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations   |

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

| Fiche ROME  | Fiches ROME envisageables si évolution   |
|---|--|
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>H1102 - Management et ingénierie d'affaires</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations | <b>M1704 - Management relation clientèle</b><br><input type="checkbox"/> Toutes les appellations       |