

H1101 - Assistance et support technique client

Appellations

- 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 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

- Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients
- Analyser des problèmes techniques
- Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter
- Former des utilisateurs à un produit ou un équipement
- Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients

Savoirs

- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Techniques de e-learning
- Techniques pédagogiques
- Techniques commerciales
- Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)
- Analyse statistique
- Organisation de la chaîne logistique

Compétences de base

Savoir-faire

Savoirs

- Logiciel de gestion clients
- Logiciels de gestion documentaire
- Outils bureautiques

Compétences spécifiques

Savoir-faire

Savoirs

- Apporter une assistance technique

- Pneumatique
- Automatismes
- Equipements de vol
- Chimie
- Electrotechnique
- Electronique
- Réseaux informatiques et télécoms
- Informatique industrielle
- Mécanique
- Hydraulique
- Biochimie
- Electricité
- Electromécanique
- Thermique
- Régulation et instrumentation

- Développer un portefeuille clients et prospects

- Superviser un service d'assistance en ligne

- Concevoir des documents techniques

- Mettre des documents techniques à disposition des clients

- Actualiser des bases de connaissances

- Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations ...)

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste	
<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	
<input type="checkbox"/> Piloter un projet	<input type="checkbox"/> Gestion de projet
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe <input type="checkbox"/> Diriger un service, une structure	<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	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Machinisme <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 <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	H1207 - Rédaction technique <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	M1101 - Achats <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	H1102 - Management et ingénierie d'affaires <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client <ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations 	M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> — Toutes les appellations