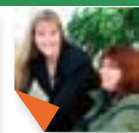


Directeur technique  
Spécialiste  
support technique  
Technicien SAV  
Formateur technique



# Fiche métier

## Directeur technique

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Directeur technique.

#### Autre appellation du métier :

Directeur des services techniques.

#### Définition ou description synthétique du métier

Le directeur technique pilote l'activité de la direction et encadre les équipes afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction générale. Il coordonne ses actions avec les activités commerciales afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Il contribue à l'augmentation du chiffre d'affaires et des marges.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : en général, de formation bac +2 à bac +5, BTS (ex. électronique, informatique, maintenance industrielle) ou École d'ingénieur. Une expérience d'au moins 5 ans est souvent requise dans un poste d'encadrement d'équipes techniques.

#### Conditions de travail

Le directeur technique doit gérer des priorités dans ses activités et des délais imposés, ce qui le soumet à des pressions importantes.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec la direction générale, les directeurs régionaux, le support technique, les administratifs, le directeur commercial et ses collaborateurs.

En externe, il est en relation avec la clientèle et, selon le type d'activité, avec les fournisseurs (ex. usines groupe).

#### Environnement de travail

La taille des équipes encadrées peut fortement varier. Le directeur technique gère un chiffre d'affaires qui peut également être plus ou moins important.

technique

## Activités communes regroupées par domaine d'activités

### Pilotage de l'activité

- > Accompagner et contrôler la mise en place des directives et des process déterminés.
- > Recueillir les difficultés rencontrées par les équipes et leurs propositions.
- > Proposer des mesures et des moyens pour atteindre les objectifs financiers.
- > Gérer des projets techniques ou organisationnels pour adapter la structure en fonction des besoins du marché.

### Responsabilité sécurité, qualité

- > Superviser les aspects de sécurité liés aux produits/technologies.
- > Définir des procédures pour adapter les produits/technologies en fonction des normes en vigueur sur le territoire.
- > Garantir le respect des normes et exigences en matière HSE (hygiène, sécurité, environnement).

### Relation clientèle

- > Suivre le traitement des dossiers de réclamations clients et contribuer aux solutions proposées pour permettre la résolution des litiges.
- > Promouvoir les contrats de service.
- > S'assurer de la prise en charge et de la résolution des dossiers techniques majeurs (visites sur site de certains clients).

### Encadrement de l'équipe

- > Préparer et animer les réunions d'équipe.
- > Fixer les objectifs individuels et collectifs dans ses équipes.
- > Assurer le développement des compétences : évaluer les besoins et effectuer des propositions relatives au plan de formation.
- > Réaliser les entretiens d'évaluation.
- > Veiller au respect des procédures et normes de sécurité (pour l'intervention des équipes techniques).

### Reporting

- > Présenter les résultats de la direction.
- > Animer des réunions avec les équipes d'encadrement.
- > Participer aux réunions avec la direction générale.
- > Construire un plan d'actions pour améliorer les résultats.
- > Transmettre aux fournisseurs ou au groupe les demandes techniques de la clientèle, en vue de l'adaptation ou du développement des produits.

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- > Maîtriser les process techniques.
- > Maîtriser les outils bureautiques.
- > Savoir utiliser un ERP.
- > Maîtrise de l'anglais (une seconde langue selon le pays de la maison mère constitue un plus).

# Directeur technique

## **Savoirs de l'action (savoir-faire)**

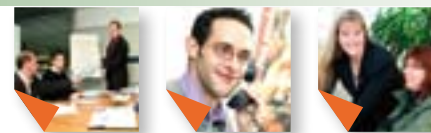
- > Hiérarchiser ses priorités selon les impacts des problèmes à traiter.
- > Participer à la résolution et à la diminution des litiges clients.
- > Savoir définir et appliquer des procédures techniques ou liées à la sécurité.
- > Intégrer les impératifs de qualité dans les process.

## **Compétences relationnelles et comportementales**

- > Avoir une rigueur importante dans son organisation et ses méthodes de travail.
- > Savoir gérer les relations avec diplomatie.
- > Savoir concilier les contraintes techniques et les impératifs commerciaux.
- > Savoir déléguer.



Directeur technique  
Spécialiste  
support technique  
Technicien SAV  
Formateur technique



# Fiche métier

## Spécialiste support technique

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Spécialiste support technique.

#### Autre appellation du métier :

Directeur des services techniques.

#### Définition ou description synthétique du métier

Chez un distributeur, il assure le spécialiste support technique après-vente auprès des revendeurs, techniciens et installateurs afin de permettre la maintenance et la réparation des produits commercialisés par l'entreprise. Il est rattaché au responsable SAV qu'il sollicitera pour des avis ou des conseils en cas de problèmes spécifiques ou de nouvelles procédures à mettre en œuvre.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : formation de niveau bac +2 en général, souvent issu de la filière électronique complétée par une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans un domaine proche comme la maintenance. On peut avoir également des niveaux CAP (par exemple CAP mécanicien) avec une première expérience.

#### Conditions de travail

Des déplacements peuvent être à réaliser de manière fréquente chez les revendeurs, centres techniques et installateurs alors que dans d'autres entreprises, l'activité est réalisée par hotline, sans aucun déplacement de la part des spécialistes supports techniques.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Les relations internes sont nombreuses car le spécialiste support technique est en lien avec l'ensemble des services de vente, marketing ou des usines de fabrication dans certains cas. Le spécialiste support technique est mobilisé pour des réponses aux demandes d'information, du conseil ou des collaborations techniques. En externe, il est en contact avec les clients afin d'aider à la compréhension technique des produits ou à la résolution des problèmes.

technique

# Spécialiste support technique

## Environnement de travail

Le spécialiste support technique a en général en charge une gamme spécifique de produits mais il peut être amené à remplacer des collègues et donc à intégrer progressivement une polycompétence dans ces connaissances techniques.

## Activités communes regroupées par domaine d'activités

### Réalisation

- > Répondre aux demandes d'aide technique des clients sur des gammes de produits.
- > Rédiger les rapports techniques destinés aux usines de fabrication.
- > Visiter les centres techniques afin de valider leur organisation et de les agréer.
- > Maintenir ses connaissances et assurer une veille dans le domaine des nouvelles technologies et sur l'évolution des produits.

### Suivi / Contrôle

- > Suivre les problèmes techniques et apporter un support au SAV à différentes étapes de la résolution.

## Activités spécifiques

Dans certains cas, le spécialiste support technique peut être amené à avoir des activités de conception qui dans d'autres structures seront prises en charge par le formateur ou le chef de produit :

- > Créer les supports d'informations techniques.
- > Rédiger ou adapter les supports d'animation des formations techniques.
- > Mettre en ligne les documents d'informations techniques et les supports de formation.
- > Assurer le suivi des mises à jour des informations techniques au niveau des usines.

Il peut également animer des formations techniques pour les clients dans certaines entreprises. Quand il n'existe pas de service spécifique, il valide les demandes de prise en charge d'interventions techniques sur les produits sous garantie.

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

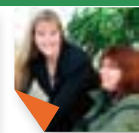
- > Bonne maîtrise des caractéristiques techniques des gammes en charge (éléments mécaniques et électroniques).
- > Connaissance des normes spécifiques dans le domaine HSE (hygiène, sécurité, environnement).
- > Maîtrise de l'anglais ou d'une autre langue.
- > Avoir des connaissances pédagogiques.
- > Connaissances sur les outils bureautiques et les logiciels de gestion technique.

### **Savoirs de l'action (savoir-faire)**

- > Savoir analyser des données techniques.
- > Savoir faire des choix et arbitrer dans sa prise de décision.
- > Diagnostiquer des pannes. Apporter une solution appropriée en fonction des caractéristiques de la panne.
- > Acquérir une certaine polyvalence dans sa connaissance des gammes de produits.
- > Organiser son travail en fonction des priorités et du degré d'urgence des problèmes techniques.
- > Respecter les délais et les coûts.
- > Anticiper sur les demandes en assurant un suivi technique régulier.
- > Planifier son activité.

### **Compétences relationnelles et comportementales**

- > Être en capacité de prendre des initiatives.
- > Savoir développer un argumentaire technique, négocier et convaincre ses interlocuteurs.
- > Capacité à partager l'information, à mutualiser.
- > Intégrer la dimension interculturelle des échanges.



## Fiche métier

# Technicien SAV

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Technicien Service Après-Vente.

#### Définition ou description synthétique du métier

Le technicien SAV valide les accords de retour des produits et il en assure le suivi. Selon les entreprises, il assure l'installation, la maintenance et la réparation des produits commercialisés auprès des clients, des revendeurs, voire de prestataires techniques et installateurs.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : un niveau bac +2 filière électronique ou technique de type BTS maintenance industrielle (selon domaine d'activité) devient de plus en plus requis dans les recrutements actuels. Dans certaines entreprises, des techniciens SAV ont encore des diplômes de niveau CAP/BEP (électro-mécanicien par exemple) et une formation « maison ». Expérience : certaines entreprises exigent une expérience professionnelle minimale requise de deux ans dans une fonction de Maintenance ou de Support Technique.

#### Conditions de travail

Selon l'organisation et l'activité des entreprises, ce métier peut être sédentaire ou au contraire demander des déplacements nombreux et fréquents, généralement sur un secteur géographique donné. Il y a une nécessité de planifier et d'organiser les visites et déplacements compte tenu des contraintes de temps. Une certaine pression liée soit à des impératifs clients (certains contrats clients stipulent une résolution panne ou incident sous 24h), soit à la « hiérarchie » (changements de priorités clients de dernière minute à gérer) peut être présente. Selon les cas, des interventions de nuit ou de week-end sont possibles.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le technicien SAV exerce généralement sous la responsabilité hiérarchique d'un responsable SAV, d'un responsable technique ou d'un directeur des services techniques. Il peut être en relation avec le service commercial et les équipes de force de vente, avec le service marketing (échanges d'informations), avec les services techniques et la maintenance, avec les services

techniques des établissements industriels du groupe ou avec les fournisseurs (selon le type de Société d'Import-Export : agent distributeur, négociant, grossiste importateur, etc.).

En externe, il est en relation avec les services techniques ou avec les prestataires techniques des clients.

### **Environnement de travail**

Selon l'activité de la société et de ses fournisseurs, une spécialisation dans un domaine technique spécifique ou dans une gamme de produits peut être exigée.

## **Activités communes regroupées par domaine d'activités**

### **Suivi / Contrôle**

- > Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique.
- > Valider les accords de retour et en assurer le suivi.
- > Assurer les opérations de maintenance prévues dans les contrats d'entretien.

### **Reporting technique « back-office »**

- > Faire remonter les incidents observés au service de la maintenance ou, selon les cas et la nature des incidents, aux services techniques de l'entreprise, du groupe ou directement auprès des fournisseurs.
- > Rédiger des rapports de diagnostic, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiés.

## **Activités spécifiques**

Ce métier donne lieu à une grande variation dans les activités prises en charge selon l'organisation du travail des entreprises.

- > Le technicien SAV peut avoir des visites des centres techniques ou de prestataires afin de valider leur organisation et les agréer.
- > En cas de sous-traitance auprès de prestataires ou de centres techniques, certains techniciens SAV vont :
  - contrôler et valider la qualité des prestations,
  - valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex : produits sous garantie).

Alors que dans d'autres cas, ces activités sont effectuées par l'encadrement.

- > L'élaboration de documents techniques n'est pas toujours réalisée par le technicien SAV mais peut être faite au niveau du support technique :
  - création de fiches de support technique,
  - création de documents de présentation, support d'animation ou de formation,
  - suivre les mises à jour des informations techniques usines et actualiser les documents de support technique,
  - mise à disposition de notices techniques ou de documents de synthèse destinés aux clients.

Éventuellement traduction en français et mise en ligne de documents.

- > Les relations aux clients sont plus ou moins réparties avec le support technique. Dans certaines entreprises, le technicien intervient au niveau des réponses téléphoniques aux demandes clients relatives aux gammes de produits gérées et des visites de clients et une assistance technique sur site (effectuer les essais, la mise en route des équipements).
- > Le technicien peut animer des formations techniques chez les clients alors que dans d'autres entreprises, seuls les formateurs en réaliseront.

# Technicien SAV

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- > Connaissances techniques de base liées à la gamme de produit (selon spécialité : mécanique, électronique, chimie, etc.).
- > Connaissance de l'anglais technique (cette compétence est nécessaire dans certaines entreprises mais pas systématiquement).
- > Connaissance des procédures spécifiques entreprise d'intervention, de résolution de problèmes techniques.

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- > Savoir diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement.
- > Savoir analyser des données techniques.
- > Savoir se référer à une notice technique.
- > Connaître les procédures de résolution d'incidents techniques (à différents niveaux).
- > Savoir évaluer et respecter les coûts d'une intervention.
- > Savoir rédiger et décrire le problème technique à l'attention des services techniques ou de la maintenance, dans le respect des procédures définies. Savoir remonter l'information.
- > Savoir entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes. Se former aux nouvelles technologies et nouveaux produits.
- > Connaître les progiciels ERP utilisés pour la saisie d'informations technico-commerciales.

### Compétences relationnelles et comportementales

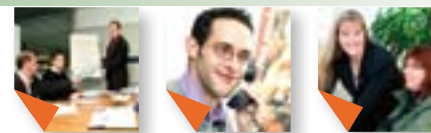
- > Être organisé et rigoureux.
- > Être capable d'évaluer le degré d'urgence des pannes ou dysfonctionnements pour gérer les priorités.
- > Avoir des qualités de négociateur avec le client, savoir « instaurer un climat de confiance » avec lui.
- > Avoir un « sens commercial », en plus de compétences techniques.
- > Être capable de s'adapter à différents types d'interlocuteurs, selon leur niveau technique.
- > Être autonome, capable de prise d'initiatives et de décision.
- > Avoir l'esprit d'équipe.
- > Être polyvalent et capable de se substituer à un collègue de travail.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

Pour les techniciens SAV qui se déplacent, l'utilisation des nouvelles technologies se répand : comptes-rendus d'interventions saisis sur ordinateur portable, saisie des données dans des progiciels ERP, etc.

- > Évolutions technologiques importantes dans certains domaines d'activité (ex : passage de l'électro-technique à l'électronique et au numérique, etc.).
- > Exigences de productivité croissante (optimisation des temps d'intervention).
- > Renforcement des contraintes de traçabilité, des exigences qualité.

Directeur technique  
Spécialiste  
support technique  
Technicien SAV  
Formateur technique



# Fiche métier

## Formateur technique

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Formateur technique.

#### Autres appellations du métier

Formateur, instructeur.

#### Définition ou description synthétique du métier

Chez un distributeur, il assure un centre de formation ou en décentralisé, l'animation de formations techniques et technico-commerciales auprès des collaborateurs, revendeurs et prescripteurs. Par ce transfert de compétences, il participe à la qualité de la prestation offerte aux utilisateurs des produits distribués.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : le bac +2 ou équivalent devient nécessaire par la complexité croissante des produits. Ce niveau tient compte également des possibilités d'évolution ultérieure de la personne.

#### Conditions de travail

Les déplacements sont plus fréquents quand le titulaire exerce en décentralisé.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Les relations fonctionnelles sont une dimension importante du métier. Elles sont développées en interne mais aussi avec les revendeurs et prescripteurs. Les stagiaires peuvent avoir des profils très diversifiés (fonction, niveau hiérarchique).

#### Environnement de travail

Le niveau de spécialisation sur une gamme peut être plus ou moins important.

### Activités communes regroupées par domaine d'activités

#### Conception

- > Participer à la définition du programme de formation.
- > Élaborer les supports pédagogiques et de présentation.

#### Animation

- > Animer les formations techniques et technico-commerciales.
- > Établir les bilans.

# Formateur technique

## Veille des besoins en formation

- > Mener des actions ciblées d'information ou de formation dans les domaines où des manques ont été constatés.
- > Réaliser des relances personnalisées.

## Évaluation et veille technique

- > Mener une évaluation de la formation en fin de stage.
- > Assurer une veille technique.

## Entretien du matériel pédagogique

- > Veiller à l'entretien du matériel pédagogique et des infrastructures.
- > Diffuser l'information aux services concernés en cas de problème logistique.
- > Justifier de l'inventaire des matériels.

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- > Maîtriser les méthodes pédagogiques.
- > Maîtriser les techniques d'animation.
- > Connaître les équipements informatiques et les outils bureautiques.
- > Maîtriser l'anglais technique.
- > Connaître les conformités légales des produits et les règles de sécurité à respecter pour les stagiaires.

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- > Réussir à élaborer des contenus de formation en adéquation avec les différents besoins internes ou des partenaires.
- > Tenir compte du niveau de compétences des formés et adapter son programme et ses méthodes en conséquence.
- > Structurer de manière progressive sa formation afin de garantir l'amélioration des compétences des stagiaires.
- > Apporter en interne, par sa veille sur les nouvelles technologies, une approche la plus objective possible de l'offre proposée et de son positionnement sur le marché.
- > Être en mesure de proposer des équipements spécifiques aux partenaires.

### Compétences relationnelles et comportementales

- > Savoir valoriser l'image de l'entreprise.
- > Accueillir les stagiaires dans les meilleures conditions.
- > Savoir évaluer la satisfaction des stagiaires en cours de formation et adapter le contenu et les méthodes si nécessaire.
- > Savoir remettre en question ses connaissances et ses méthodes.
- > S'adapter à des profils de stagiaires diversifiés.
- > Échanger en interne pour avoir des informations sur le niveau de formation des partenaires.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

Les produits intègrent de plus en plus une part d'électronique et d'informatique ce qui rend nécessaire pour les entreprises d'intégrer des pré-requis liés à l'intérêt pour les systèmes d'informations.