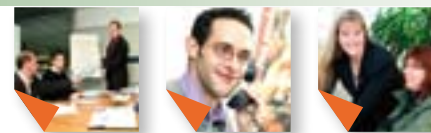


Directeur technique
Spécialiste
support technique
Technicien SAV
Formateur technique



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.