Assistance et support technique client

Domaine : Études et supports techniques à l'industrie

Appellations

- Ingénieur assistance technique en maintenance
- Ingénieur assistance technique service client
- Représentant technique utilisateur
- Ingénieur assistance technique
- Chef de cellule assistance technique

Accès au métier

Cet emploi/métier est accessible à partir d'un Brevet de Technicien Supérieur -BTS- dans une filière technique (maintenance industrielle, électrotechnique,...). Il est également accessible avec un diplôme d'ingénieur dans les spécialités mécanique, chimie, maintenance industrielle, électronique, électromécanique,... La maîtrise de l'outil informatique peut être demandée.

Conditions d'exercice

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. L'activité peut s'exercer les week-ends, jours fériés, de nuit et être soumise à des astreintes.

Activités de base

Activités quotidiennes fondamentales Compléter les comptes rendus d'intervention et actualiser les données clients Effectuer le suivi technique (conseil, assistance, formation, ...) sur les produits (évolution, modification, maintenance, ...) Élaborer des documentations techniques et les mettre à disposition des clients Former et accompagner les équipes sur les modalités de fonctionnement et d'utilisation des équipements Mettre en place des solutions techniques et suivre avec le client le déroulement des opérations

Compétences de base

Connaissances de base en électronique Lecture de plan et de schéma Méthodes de résolution de problèmes Normes de sécurité électrique Techniques commerciales Techniques pédagogiques Techniques relationnelles

Activités spécifiques

Coordonner l'activité d'une équipe Piloter un projet Régler des dossiers particuliers (réclamations, litiges, ...) ou les transmettre aux services concernés