

Appellations

- | | |
|---|--|
| ☐ Directeur / Directrice assistance technique | ☐ Responsable centre de support client |
| ☐ Expert / Experte support technique | ☐ Responsable support technique clients |
| ☐ Ingénieur / Ingénieure assistance technique | ☐ Spécialiste support technique |
| ☐ Ingénieur / Ingénieure service client | ☐ Technicien / Technicienne support client |
| ☐ Ingénieur / Ingénieure support technique | ☐ Technicien / Technicienne support technique |
| ☐ 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
☐ 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	Rs ☐ Méthodes et outils de résolution de problèmes Ri ☐ Techniques de e-learning Rs ☐ Techniques pédagogiques Sr ☐ Techniques commerciales

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients	Ci	☐ Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO) ☐ Analyse statistique ☐ Organisation de la chaîne logistique ☐ Logiciel de gestion clients ☐ Logiciels de gestion documentaire ☐ Outils bureautiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Apporter une assistance technique	Rs	☐ Pneumatique ☐ Automatismes ☐ Équipements de vol ☐ Chimie ☐ Électrotechnique ☐ Électronique ☐ Réseaux informatiques et télécoms ☐ Informatique industrielle ☐ Mécanique ☐ Hydraulique ☐ Biochimie ☐ Electricité ☐ Électromécanique ☐ Thermique ☐ Régulation et instrumentation
☐ Développer un portefeuille clients et prospects	E	
☐ Superviser un service d'assistance en ligne	Es	
☐ Concevoir des documents techniques	Cr	
☐ Mettre des documents techniques à disposition des clients	Cr	

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs	
☐ Actualiser des bases de connaissances	Cr	
☐ Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations ...)	C	
☐ Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste	R	
☐ Contrôler une prestation avec un client ☐ Contrôler une prestation d'équipe ☐ Organiser une prestation d'assistance ☐ Organiser l'intervention d'une équipe	C Ce Ce Ce	
☐ Piloter un projet	E	☐ Gestion de projet
☐ Coordonner l'activité d'une équipe ☐ Diriger un service, une structure	Es E	☐ Gestion budgétaire ☐ Management

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Entreprise industrielle ☐ Société de services	☐ Aéronautique, spatial ☐ Alimentaire ☐ Armement ☐ Automobile ☐ Bois, ameublement ☐ Chimie ☐ Chimie fine ☐ Construction navale ☐ Éco-industrie ☐ Électricité ☐ Électroménager ☐ Électronique ☐ Énergie, nucléaire, fluide ☐ Ferroviaire	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	☐ Habillement, cuir, textile ☐ Industrie cosmétique ☐ Industrie de santé ☐ Industrie du papier, carton ☐ Information et communication ☐ Machinisme ☐ Mécanique, travail des métaux ☐ Métallurgie, sidérurgie ☐ Nautisme ☐ Optique, optronique ☐ Parachimie ☐ Pétrochimie ☐ Plasturgie, caoutchouc, composites ☐ Sport et loisirs ☐ Transport/logistique ☐ Verre, matériaux de construction	

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
H1101 - Assistance et support technique client ☐ Toutes les appellations	H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel ☐ Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ☐ Toutes les appellations	H1207 - Rédaction technique ☐ Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client ☐ Toutes les appellations	H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation ☐ Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
H1101 - Assistance et support technique client Toutes les appellations	I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client Toutes les appellations	M1101 - Achats Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
H1101 - Assistance et support technique client Toutes les appellations	H1102 - Management et ingénierie d'affaires Toutes les appellations
H1101 - Assistance et support technique client Toutes les appellations	M1704 - Management relation clientèle Toutes les appellations