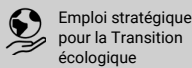


H1101

TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT TECHNIQUE



## Autres emplois décrits

- 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

## 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

Ce 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.

## Compétences

### Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	<b>Informar les clients des problèmes techniques relevés et des réparations à apporter</b>
	Traiter une demande client
	Recueillir et analyser les besoins client
	Apporter une assistance technique aux équipes
Développement commercial	Organiser une prestation d'assistance technique
	Développer un portefeuille clients et prospects
	<b>Effectuer le suivi technique des produits et leur évolution auprès des clients</b>
	Développer et fidéliser la relation client

Stratégie de développement	Concevoir et gérer un projet
	Évaluer la mise en oeuvre d'un projet, plan d'action
	Diriger et gérer un ensemble, une structure, une organisation
Management	Animer, coordonner une équipe
	Organiser le travail d'une équipe
Conseil, Transmission	Conseiller, accompagner une personne
	<b>Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement</b>
	Maîtriser les techniques d'e-learning, d'assistance et support technique client
Maintenance, Réparation	<b>Réaliser un diagnostic technique</b>
	Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste
	Réaliser une opération de maintenance
Qualité	Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue
	Analyser des procédés
	Contrôler la conformité d'une opération
Transport	Organiser une livraison
Gestion administrative et comptable	Procéder à l'encaissement
	Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
Droit, contentieux et négociation	Appliquer un cadre juridique ou réglementaire
	Traiter des dossiers de contentieux
Organisation	<b>Utiliser les outils numériques</b>
	Structurer, synthétiser des informations
	Respecter des procédures, modes opératoires et instructions
	Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents (collègues, hiérarchiques, services connexes)
Communication	Communiquer à l'oral en milieu professionnel
	Parler une ou plusieurs langues étrangères
	Relayer de l'information
	Développer et gérer des relations interpersonnelles
	Participer à un travail collaboratif
	Rendre compte de son activité
Data et Nouvelles technologies	Utiliser des logiciels spécifiques
	Collecter et analyser des données, des informations
	Actualiser des bases de données
	Mettre à jour un dossier, une base de données
Pilotage et maîtrise des coûts	Mettre des documents techniques à disposition des clients
	Suivre et relancer un client, gérer un compte client

## Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie  
 Travailler en équipe  
 Organiser son travail selon les priorités et les objectifs  
 Faire preuve de réactivité  
 S'adapter aux changements

## Savoirs

Analyse des risques  
 Automatisme  
 Électricité  
 Électromécanique  
 Électronique  
 Électrotechnique  
 Gestion budgétaire  
 Hydraulique  
 Informatique industrielle  
 Mécanique  
 Négociation  
 Service d'assistance en ligne  
 Suivi et mise à jour de banques de données de références, de nomenclatures, ...  
**Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)**  
 Thermique  
**Analyse statistique**  
 Biochimie  
 Chimie  
**Méthodes et outils de résolution de problèmes**  
 Pneumatique  
**Logiciel de gestion clients**  
**Logiciel de gestion documentaire**  
 Anglais technique

### Domaines d'expertise

## Normes et procédés



**Organisation de la chaîne logistique**  
 Régulation et instrumentation

## Produits, outils et matières

Équipements de vol  
 Réseaux informatiques et télécoms

Techniques professionnelles	<b>Techniques commerciales</b>
	Techniques de communication orales, écrites et numériques
	<b>Techniques de e-learning</b>
	<b>Techniques pédagogiques</b>

## Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
		En ligne ou ilot de production
		Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
		Possibilité de télétravail
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit
		Travail en astreinte
		Travail le week-end

## Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication