H1106
RESPONSABLE SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS

Emploi cadre

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Coordinateur / Coordinatrice support technique
- Manager support technique
- Responsable centre de support client
- Responsable support technique
- Spécialiste support technique informatique

Définition

Le responsable support technique clients supervise le support technique, résout les problèmes complexes, et assure la satisfaction des clients.

- Gère et coordonne les activités du centre de support technique pour assurer une assistance efficace aux clients
- Supervise une équipe de techniciens pour offrir des solutions rapides et précises aux problèmes des clients
- Analyse les données de support pour identifier les tendances des problèmes et proposer des améliorations
- Assure la formation continue de son équipe pour maintenir un haut niveau de compétence technique
- Développe et maintient des relations solides avec les clients pour comprendre leurs besoins et améliorer le service
- Implémente des outils et des processus pour optimiser la qualité et l'efficacité du support technique

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un BTS Services informatiques aux organisations, une Licence professionnelle en systèmes informatiques et logiciels, ou un Master en informatique.

Certifications et diplômes :

- Gestionnaire en maintenance et support informatique
- BTS services informatiques aux organisations option A : solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux
- BTS services informatiques aux organisations option B : solutions logicielles et applications métiers
- Licence pro mention métiers de l'informatique : administration et sécurité des systèmes et des réseaux
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conception, développement et test de logiciels
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conduite de projets
- Licence pro mention métiers de l'informatique : systèmes d'information et gestion de données
- Master mention informatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir une base de connaissances technique à jour pour le support client
- Mettre des documents techniques à disposition des clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer le lien entre ses clients et les fonctions support de l'entreprise
- Relayer de l'information
- Rendre compte de son activité
- Maîtriser les techniques d'elearning, d'assistance et support technique client Transition numérique

Développement économique

- Traiter les demandes de support technique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Réaliser un diagnostic technique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Suivre et relancer un client, gérer un compte client

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Evaluer régulièrement les outils de support technique pour leur pertinence
- Former les clients à l'utilisation optimale des produits
- Organiser le travail d'une équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique
- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique
- Gérer les escalades de problèmes techniques avec expertise
- Organiser une prestation d'assistance technique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Favoriser un environnement de travail collaboratif
- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents
- Structurer, synthétiser des informations
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique

Développement économique

- Apporter une assistance technique aux équipes
- Evaluer la satisfaction client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre force de proposition
- Etre ouvert aux changements

Savoirs

Domaines d'expertise

- Gestion des incidents
- Analyse de risque
- Analyse de données expérimentales
- Anglais technique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Service d'assistance en ligne
- Suivi et mise à jour de banques de données de références, de nomenclatures, ... — Transition numérique
- Support client à distance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Evaluation des performances du support — Transition numérique
- Gestion des escalades techniques — Transition numérique
- Gestion des garanties et des retours — Transition numérique
- Formation continue sur les produits — Transition numérique
- Gestion des mises à jour de produits — Transition numérique
- Optimisation des processus de support — Transition numérique
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de diagnostic à distance — Transition numérique
- Reporting d'activité

Normes et procédés

- Protocoles de communication client — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail