H1107
DIRECTEUR / DIRECTRICE ASSISTANCE TECHNIQUE

Emploi cadre

Définition

Le Directeur assistance technique joue un rôle crucial dans la gestion et l'amélioration des services de support technique.

- Supervise et coordonne les activités de l'équipe d'assistance technique
- Développe des stratégies pour améliorer la qualité du support technique
- Assure la formation continue des techniciens pour garantir un service de qualité
- Gère les relations avec les clients pour s'assurer de leur satisfaction
- Analyse les données de performance pour identifier les axes d'amélioration
- Implémente des solutions technologiques pour optimiser les processus d'assistance

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Master en management des systèmes d'information ou un Diplôme d'ingénieur en génie industriel.

Certifications et diplômes :

- Master mention management des systèmes d'information
- Titre d'ingénieur diplômé par l'Etat spécialité génie industriel
- Ingénieur diplômé de l'école d'ingénieurs en génie des systèmes industriels

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Concevoir et gérer un projet
- Mettre en place des indicateurs de performance technique
- Optimiser l'utilisation des ressources techniques
- Développer et gérer des relations ou partenariats
- Développer et fidéliser la relation client
- Gérer les retours des clients pour améliorer les services

Management, Social, Soin

- Assurer la formation technique des équipes

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique
- Elaborer des stratégies de résolution de problèmes techniques

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la sécurité des systèmes d'information — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Favoriser un environnement de travail collaboratif

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Evaluer la mise en œuvre d'un projet, d'un plan d'action
- Effectuer le suivi technique des produits et leur évolution auprès des clients
- Maintenir une communication efficace avec les clients
- Conseiller les clients sur l'entretien nécessaire et les options de réparation — Transition écologique

Management, Social, Soin

- Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement
- Animer, coordonner une équipe

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre des documents techniques à disposition des clients
- Assurer une veille technologique continue
- Innover dans les méthodes d'assistance
- Organiser une prestation d'assistance technique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les besoins techniques des clients
- Réaliser un diagnostic technique
- Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste
- Promouvoir une culture d'amélioration continue au sein de l'équipe
- Evaluer la performance des services techniques
- Conseiller la direction sur les orientations techniques

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents
- Structurer, synthétiser des informations
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Documenter les procédures techniques pour les équipes
- Maîtriser les techniques d'elearning, d'assistance et support technique client — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les budgets alloués aux projets

Savoir-être professionnels

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Analyse de la qualité technique — Transition numérique
- Analyse de risque
- Conseil en amélioration technique — Transition numérique
- Coordination d'équipe technique — Transition numérique
- Développement de stratégies d'assistance — Transition numérique
- Gestion budgétaire
- Gestion des risques projet
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Techniques de négociation avancées
- Optimisation de la satisfaction client — Transition numérique
- Optimisation des processus techniques
- Suivi des innovations technologiques — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Formation sur les outils techniques — Transition numérique
- Implémentation de solutions techniques — Transition numérique
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique

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

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

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

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

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