H1108
TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT CLIENT EN INDUSTRIE

Autres emplois décrits

- Chargé / Chargée de support technique
- Conseiller / Conseillère support technique
- Représentant technique / Représentante technique utilisateur
- Technicien / Technicienne support technique

Définition

Le technicien support client assure une assistance technique, la résolution de problèmes et un service après-vente de qualité, en intervenant sur des équipements ou des systèmes industriels.

- Accompagne les clients dans la prise en main des produits
- Fournit des instructions d'utilisation et des conseils techniques
- Collabore avec les équipes internes et les fournisseurs pour résoudre les problèmes complexes
- Effectue des interventions de maintenance préventive et corrective
- Applique les normes de sécurité et de régulation
- Gère les priorités d'intervention

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac + 2 à Bac + 5 en maintenance industrielle, études et développement ou dans le secteur technique de l'industrie.

Certifications et diplômes :

- DUT informatique
- Licence pro mention métiers de l'informatique : systèmes d'information et gestion de données
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conception, développement et test de logiciels
- BTS maintenance des systèmes option A : systèmes de production
- Titre professionnel technicien de maintenance industrielle

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Conseiller les clients sur l'entretien nécessaire et les options de réparation Transition écologique
- Collaborer avec des équipes pour résoudre les problèmes techniques

Management, Social, Soin

- Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement
- Développer ses compétences en matière de support technique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les normes et régulations en vigueur dans l'industrie
- Collaborer avec une équipe projet
- Communiquer clairement les procédures techniques aux clients

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les besoins techniques des clients
- Réaliser un diagnostic technique
- Traiter les appels d'urgence avec priorité et précision

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre des documents techniques à disposition des clients

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Communiquer avec les clients pour des demandes spécifiques
- Effectuer le suivi technique des produits et leur évolution auprès des clients
- Collaborer avec d'autres membres de l'équipe pour améliorer la qualité du service

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Favoriser un environnement de travail collaboratif
- Collaborer avec d'autres techniciens pour optimiser les processus de travail
- Travailler en groupe, en réseau
- Communiquer clairement les instructions
- Maîtriser les techniques d'elearning, d'assistance et support technique client — Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Collaborer avec des équipes pour améliorer la sécurité des installations
- Collaborer avec les équipes pour assurer la continuité de la production
- Collaborer avec les fournisseurs pour la qualité des produits

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir une base de données des interactions clients
- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique
- Renseigner, mettre à jour une documentation technique — Transition numérique
- Créer une documentation technique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Développer des partenariats avec des fournisseurs

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre force de proposition

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Adaptation aux évolutions technologiques — Transition numérique
- Gestion des incidents
- Analyse de risque
- Anglais technique
- Electricité
- Electromécanique
- Interprétation de données de tests électroniques
- Electrotechnique
- Informatique industrielle — Transition numérique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Service d'assistance en ligne

Techniques professionnelles

- Communication technique adaptée aux utilisateurs — Transition numérique
- Proposition d'améliorations techniques — Transition numérique

Normes et procédés

- Planification des tâches et gestion des priorités

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Port d'équipement de protection individuelle (EPI) : gants, chaussures, casque, protections auditives

Horaires et durée du travail

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

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

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

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Industries

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