

### Appellations

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Directeur / Directrice assistance technique                  | <input type="checkbox"/> Responsable centre de support client        |
| <input type="checkbox"/> Expert / Experte support technique                           | <input type="checkbox"/> Responsable support technique clients       |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure assistance technique                  | <input type="checkbox"/> Spécialiste support technique               |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure service client                        | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support client    |
| <input type="checkbox"/> Ingénieur / Ingénieure support technique                     | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne support technique |
| <input type="checkbox"/> 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.

### Activités et compétences de base

| Activités  |                           | Compétences  |
|--|---------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients<br><input type="checkbox"/> Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter<br><input type="checkbox"/> Analyser les problèmes techniques rencontrés par le client et ses contraintes<br><input type="checkbox"/> Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients<br><input type="checkbox"/> Former aux produits de l'entreprise et accompagner les équipes et les clients | Ci<br>Rs<br>R<br>le<br>Se | <input type="checkbox"/> Méthodes de résolution de problèmes<br><input type="checkbox"/> Techniques de e-learning<br><input type="checkbox"/> Organisation de la chaîne logistique<br><input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques<br><input type="checkbox"/> Analyse statistique<br><input type="checkbox"/> Techniques commerciales |



## Activités et compétences de base

| Activités | Compétences  |
|-----------|--|
|           | <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)<br><input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur - TGAO-<br><input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de gestion documentaire |

## Activités et compétences spécifiques

| Activités  | Compétences                                    |
|--|--|
| <b><i>Intervenir dans un domaine :</i></b><br><input type="checkbox"/> Automatisme, hydraulique, pneumatique<br><input type="checkbox"/> Avionique<br><input type="checkbox"/> Chimie, biochimie<br><input type="checkbox"/> Electricité, électronique, électrotechnique<br><input type="checkbox"/> Informatique et télécoms<br><input type="checkbox"/> Informatique industrielle<br><input type="checkbox"/> Instrumentation<br><input type="checkbox"/> Mécanique<br><input type="checkbox"/> Motorisation<br><input type="checkbox"/> Thermique | R<br>R<br>I<br>R<br>R<br>R<br>R<br>R<br>R<br>R |
| <input type="checkbox"/> Développer un portefeuille de clients/prospects   | E  |
| <input type="checkbox"/> Superviser un service d'assistance en ligne   | Es   |
| <input type="checkbox"/> Elaborer des documentations techniques et les mettre à disposition des clients  | Cr   |
| <input type="checkbox"/> Actualiser des bases de questions réponses, de connaissances et de solutions techniques vécues  | Cr   |
| <input type="checkbox"/> Régler des dossiers particuliers (litiges, ...) ou transmettre au service concerné  | Ce   |
| <input type="checkbox"/> Suivre l'évolution des matériels, analyser les incidents d'exploitation et instruire les actions correctives et préventives   | Ci   |
| <input type="checkbox"/> Orienter et transmettre des problèmes techniques complexes à des spécialistes (études, recherche, maintenance, ...)   | R  |
| <input type="checkbox"/> Organiser et contrôler les interventions des équipes et les prestations d'assistance aux clients  | Ce   |



## Activités et compétences spécifiques

| Activités  |   | Compétences  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Piloter un projet   | E | <input type="checkbox"/> Conduite de projet  |
| <input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe ou diriger une structure | E | <input type="checkbox"/> Techniques de management<br><input type="checkbox"/> Gestion budgétaire |

## Environnements de travail

| Structures   | Secteurs   | Conditions |
|--|--|------------|
| <input type="checkbox"/> Entreprise industrielle<br><input type="checkbox"/> Société de services | <input type="checkbox"/> Aéronautique, spatial<br><input type="checkbox"/> Alimentaire<br><input type="checkbox"/> Armement<br><input type="checkbox"/> Automobile<br><input type="checkbox"/> Bois, ameublement<br><input type="checkbox"/> Chimie<br><input type="checkbox"/> Chimie fine<br><input type="checkbox"/> Construction navale<br><input type="checkbox"/> Eco-industrie<br><input type="checkbox"/> Electricité<br><input type="checkbox"/> Electroménager<br><input type="checkbox"/> Electronique<br><input type="checkbox"/> Energie, nucléaire, fluide<br><input type="checkbox"/> Ferroviaire<br><input type="checkbox"/> Habillement, cuir, textile<br><input type="checkbox"/> Industrie cosmétique<br><input type="checkbox"/> Industrie du papier, carton<br><input type="checkbox"/> Information et communication<br><input type="checkbox"/> Machinisme<br><input type="checkbox"/> Mécanique, travail des métaux<br><input type="checkbox"/> Métallurgie, sidérurgie<br><input type="checkbox"/> Nautisme<br><input type="checkbox"/> Optique, optronique<br><input type="checkbox"/> Parachimie |            |



## Environnements de travail

| Structures | Secteurs   | Conditions |
|------------|--|------------|
|            | <input type="checkbox"/> Pétrochimie<br><input type="checkbox"/> Plasturgie, caoutchouc, composites<br><input type="checkbox"/> Sport et loisirs<br><input type="checkbox"/> Transport/logistique<br><input type="checkbox"/> Verre, matériaux de construction |            |

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

| Fiche ROME   | Fiches ROME proches  |
|--|--|
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel</b><br>— Toutes les appellations |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>H1207 - Rédaction technique</b><br>— Toutes les appellations  |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation</b><br>— Toutes les appellations                 |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle</b><br>— Toutes les appellations                   |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>M1101 - Achats</b><br>— Toutes les appellations   |

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

| Fiche ROME   | Fiches ROME envisageables si évolution  |
|--|---|
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>H1102 - Management et ingénierie d'affaires</b><br>— Toutes les appellations |
| <b>H1101 - Assistance et support technique client</b><br>■ Toutes les appellations | <b>M1704 - Management relation clientèle</b><br>— Toutes les appellations       |