

CDI - TECHNICIEN SERVICE APRES-VENTE MAINTENANCE

Missions principales :

Pour les filiales du pôle Résistances (METAL DEPLOYE RESISTOR – RESISTEL)

- Assurer un suivi technique et commercial aux clients en cas de problème lors de l'installation ou de pannes
- Organiser et planifier les interventions sur le terrain
- Proposer une solution satisfaisante au client en cas de litige
- Informer le service achats des réclamations clients
- Effectuer le suivi : répertorier le nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réparation, du nombre d'intervention...
- Gérer les besoins en pièces de rechange et leur approvisionnement en liaison avec les achats
- Participer au développement commercial de l'après-vente
- Communiquer en interne les potentiels impacts (organisationnels, délais, financiers...)
- Rédiger les rapports d'intervention
- Veiller à la satisfaction de la clientèle
- Déplacement France & Export
- Accepter la polyvalence sur des missions hors périmètre habituel en cas de baisse d'activité SAV

Profil / Compétences :

- Organisation et planification : organiser et planifier l'activité du service après-vente, respecter et tenir les engagements du SAV
- Relationnelles : bon relationnel interne et client, capacité à gérer les réclamations
- Analyse : Savoir analyser les besoins et proposer une solution satisfaisante pour le client, en fonction de sa demande, Savoir effectuer un suivi de satisfaction clientèle
- Faire preuve de rapidité et de réactivité
- Fortes capacités d'adaptation

Formation

Bac +2 (électrotechnique, génie électrique, automatisme) avec une expérience de 5 à 10 ans en SAV, mise en route et/ou chantier.

Anglais courant et culture internationale qui permettent de gérer une relation client à la fois sur site et à distance.

Titulaire du permis de conduire

Déplacement France et quelques interventions à l'étranger

Pour les périodes sédentaires, poste basé dans la région de Lyon

Poste basé à Gleizé