

Support technique d'assistance



Autres dénominations rencontrées

Technicien automobile spécialisé, chargé d'assistance technique auto, mécanicien régulateur, mécanicien d'assistance, ... ; Cadre expert assistance; Chargé d'évaluation habitat ; Expert électroménager



- Prend en charge les demandes d'assistance technique aux véhicules, à l'habitat (plomberie, électricité...) ou à l'électroménager via les chargés d'assistance, émanant des bénéficiaires ou demandeurs d'assistance en difficulté en France ou à l'étranger.
- Met en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée.
- Joue un rôle de spécialiste en matière de mécanique ou de techniques en s'adaptant continuellement aux évolutions techniques dans son domaine de compétence ainsi qu'à celles générées par les contrats gérés par la société.

Métier **fortement transformé**

- Transformation des relations avec les clients / bénéficiaires (appui à la construction d'offres sur-mesure, ...)
- Positionnement accentué sur l'apport de conseils techniques experts



Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Activités principales



Réception, qualification de demandes d'assistance et apport d'expertise dans son domaine de compétence

- Réceptionne les demandes d'assistance de la part des bénéficiaires ou par les chargés d'assistance
- Valide le droit d'accès au service des bénéficiaires pour les domaines entretien, réparation et techniques étrangers
- Ouvre les dossiers réparations/assistance
- Analyse le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire
- Détermine les solutions techniques et les mesures les plus adaptées dans les meilleurs délais, qualité et coûts possibles
- Apporte des conseils techniques aux clients dans son domaine de compétence

Traitement opérationnel des demandes de réparation ou de dépannage

- Recueille auprès des garagistes, d'artisans ou des différents intervenants concernés les informations lui permettant de diagnostiquer la panne, ou le sinistre d'estimer le délai de réparation et son coût
- Évalue la cohérence, la fiabilité de l'analyse technique proposée par les prestataires
- Détermine et met en œuvre les solutions d'assistance technique et les mesures les plus adaptées dans les meilleurs délais, qualité et coûts possibles
- Suit le bon déroulement des opérations d'assistance et gère les incidents signalés
- Assure un rôle de conseil dans son domaine de compétences auprès des chargés d'assistance
- Anime de petites équipes de techniciens d'assistance avec ou sans rôle hiérarchique



Compétences

Compétences métier



- Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire en s'adaptant à ses capacités et attentes
- Conseiller techniquement le bénéficiaire et client
- Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles
- Assurer un rôle de référent technique et de conseil dans son domaine de spécialité
- Mandater les prestataires
- Assurer le suivi technique et financier des prestataires mandatés
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion ou de groupe de travail, en présentiel et à distance
- Réaliser des téléchiffrages pour estimer les coûts des travaux suite à un sinistre
- Connaître les sources d'informations pour réaliser sa veille technologique et/ou réglementaire
- Connaître le milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- Connaître les techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Identifier les principales caractéristiques du pays et/ou de la région concernée par la demande d'assistance

Compétences transversales



- Etre capable de coordonner simultanément plusieurs activités
- Rédiger de manière synthétique et précise
- Négocier et convaincre
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Savoir analyser et faire la synthèse d'une situation
- Savoir travailler en équipe

Devenir Support technique d'assistance



- Niveau de formation Bac à Bac +2 dans son domaine de compétences
- Une expérience professionnelle opérationnelle dans son domaine d'expertise (dans un garage, chez un artisan...) est nécessaire

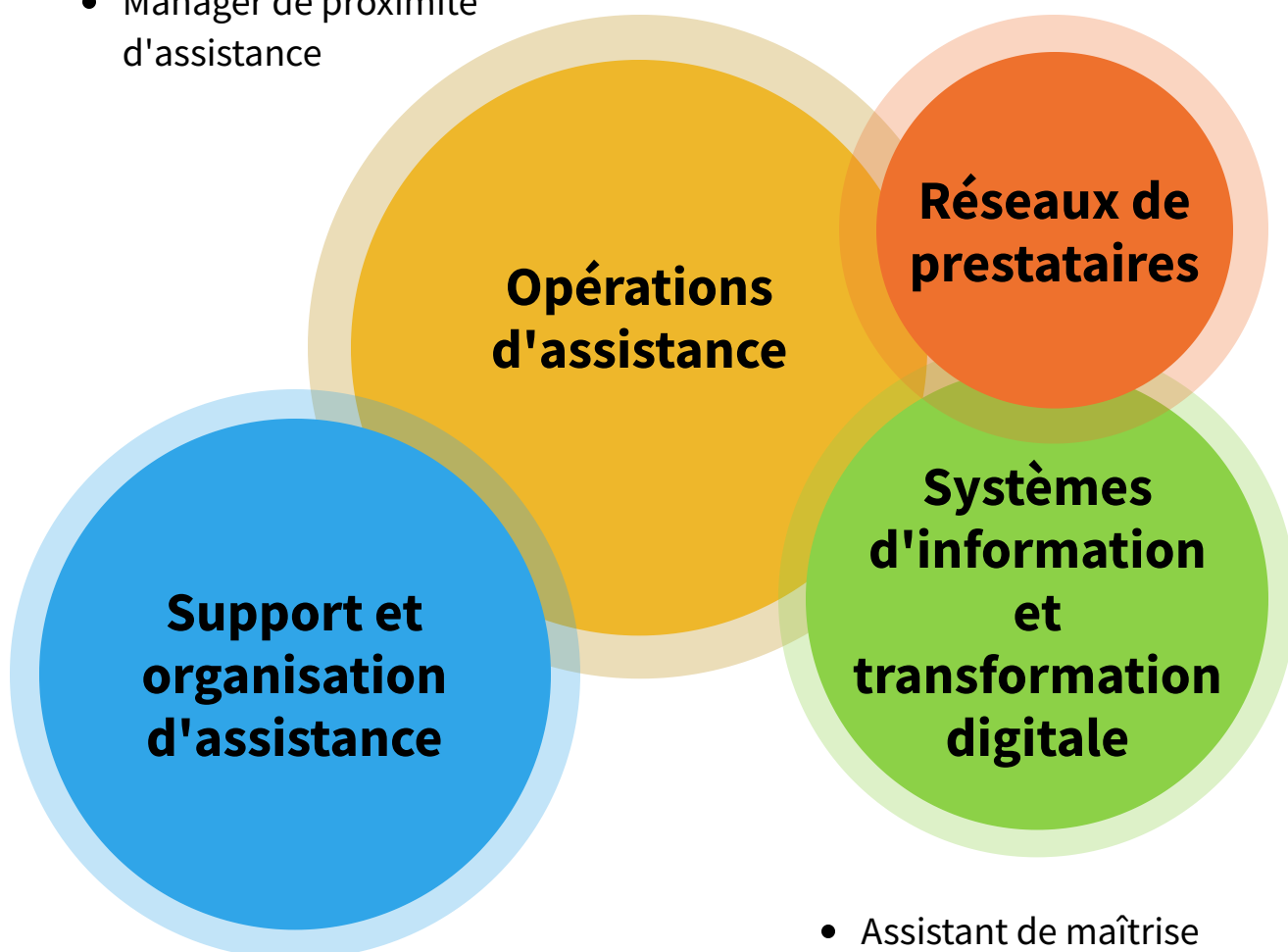


Les passerelles envisageables

Par métiers

- Chargé d'assistance
- Chargé de conciergerie
- Manager de proximité d'assistance

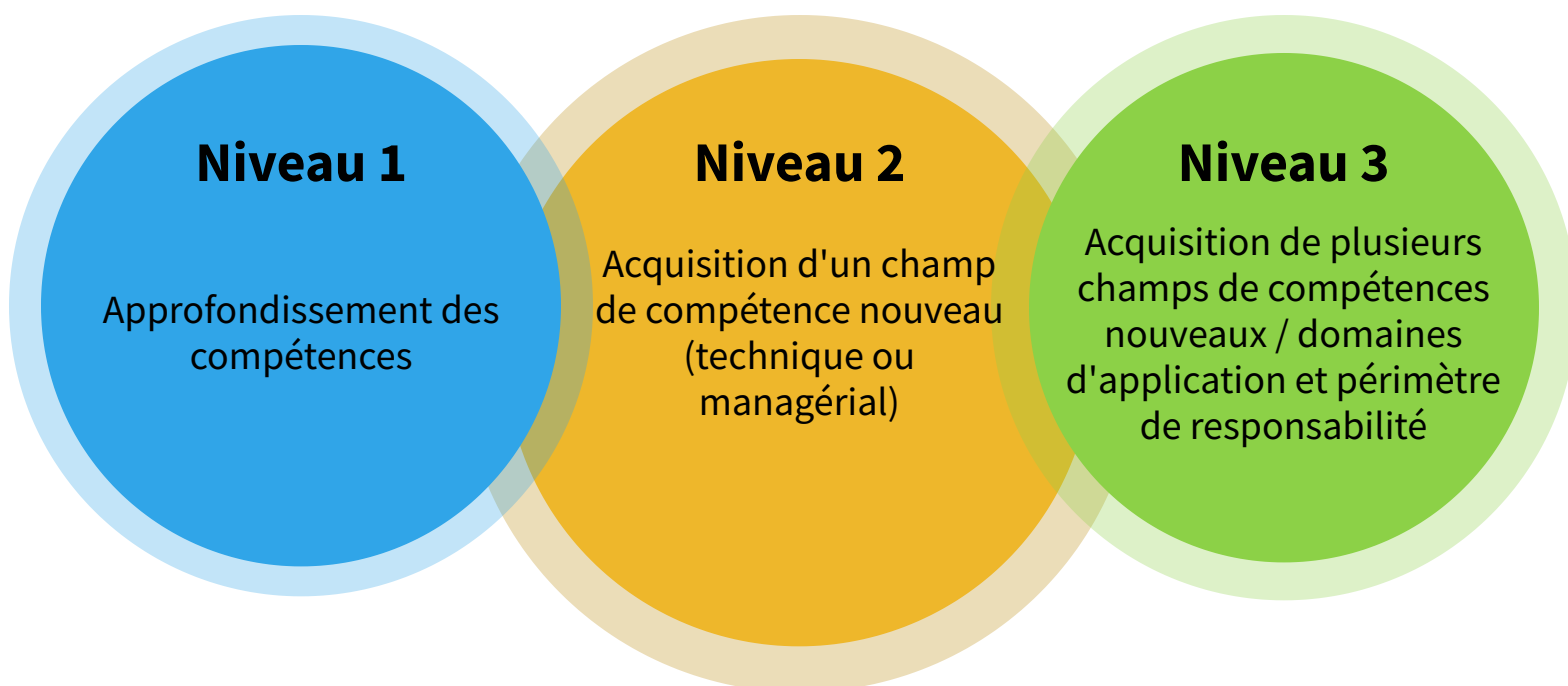
- Gestionnaire réseau prestataires
- Animateur de réseau de prestataires



- Chargé de méthodes et procédures
- Formateur d'assistance

- Assistant de maîtrise d'ouvrage

Par niveaux



- Chargé d'assistance
- Chargé de conciergerie

- Manager de proximité d'assistance
- Chargé de méthodes et procédures
- Formateur d'assistance
- Gestionnaire réseau prestataires

- Animateur de réseau prestataires
- Assistant maîtrise d'ouvrage