

TECHNICIEN D'ASSISTANCE F/H

0104

Appellations les plus courantes

- *Technicien automobile spécialisé, chargé d'assistance technique auto, cadre expert assistance, chargé d'assistance auto, mécanicien régulateur, mécanicien d'assistance, chargé de mission, technicien bureau des Transports Terrestres, cadre ou technicien bureau Diagnostic et Estimations*
- *Chargé d'évaluation habitat, Expert électroménager*

Missions

- *Prend en charge les demandes d'assistance technique aux véhicules, à l'habitat ou à l'électroménager via les chargés d'assistance, émanant des bénéficiaires ou demandeurs d'assistance en difficulté en France ou à l'étranger en mettant en œuvre et en coordonnant les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée*
- *Joue un rôle d'expert 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.*

Son environnement

Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input type="checkbox"/>	Système d'information	<input type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau d'assistance
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception et qualification de demandes d'assistance

- Réceptionne les demandes d'assistance 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
- Apporte des conseils techniques aux clients

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 :
 - apporte son expertise sur l'estimation, l'évaluation et l'indemnisation
 - apporte son expertise des techniques et/ou de certaines techniques spécifiques : électricité, plomberie, zinguerie, peinture ...
- Évalue la cohérence, la fiabilité de l'analyse technique proposée par les prestataires
- Détermine les solutions d'assistance technique et les mesures les plus adaptées dans les meilleurs délais, qualité et coûts possibles
- Met en œuvre les moyens d'assistance
 - missionne les prestataires techniques des réseaux (dépanneur, remorqueur, transporteur, artisans...)
 - recherche d'autres prestataires
 - le cas échéant, met à disposition ou prolonge la durée du véhicule ou de l'habitation de remplacement de manière optimisée...
 - le cas échéant, recherche des pièces détachées et organise leur envoi dans les plus brefs délais
- Suit le bon déroulement des opérations d'assistance et gère les incidents signalés
- Négocie si besoin avec les ateliers ou les artisans les montants d'entretien ou de réparation et le cas échéant évalue financièrement les rapatriements étrangers
- Valide les devis des ateliers ou des artisans

Mission de formation tutorat

- Assure un rôle de conseil dans son domaine de compétences auprès des chargés d'assistance
- Réalise le tutorat, le monitorat, ainsi que le parrainage des collaborateurs de l'équipe de techniciens d'assistance
- Participe à la formation
- Participe à la présentation aux collaborateurs des nouveaux modèles de véhicules de la compagnie cliente
- Anime de petites équipes de techniciens d'assistance avec ou sans rôle hiérarchique

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 104 Technicien d'assistance »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Assistance	SF106	Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles
Assistance	SF108	Conseiller techniquement le bénéficiaire/client/prestataire/interlocuteurs externes et internes
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Connaissance assistance	CT210	Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
Aptitudes	A101	Sens du service client

Les compétences

Savoir-faire

- Optimiser (qualité/coût) le mandatement de prestataires spécialisés.
- Assurer le suivi technique et financier des prestataires mandatés
- **Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles**

- **Conseiller techniquement le bénéficiaire/client/prestataire/interlocuteurs externes et internes**
- Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire
- Négocier et convaincre
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié
- Conduire des entretiens de recrutement
- Assurer un rôle de référent(e) technique et de conseil dans son domaine de spécialité
- Animer un groupe de travail sans position hiérarchique
- Établir une veille technique

Connaissances

- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des contrats...
- Connaissance des contrats pour fournir des informations de premier niveau
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires
- **Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)**
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance pratique des logiciels de calcul, fonctions statistiques, réalisation de graphiques
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité tels que Multicom client-serveur, Trace value, Value online, Cohéris, etc.
- Connaissance des procédures de traitement des factures prestataires
- Connaissance du digital et des outils numériques

L'accès au métier

Aptitudes

- **Sens du service client**
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à travailler en équipe
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité rédaction et formalisation
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

Niveau de formation, expérience

- BEP/CAP à BTS dans son domaine de compétences
- Première expérience professionnelle opérationnelle (dans un garage (multimarques), chez un artisan...) est appréciée

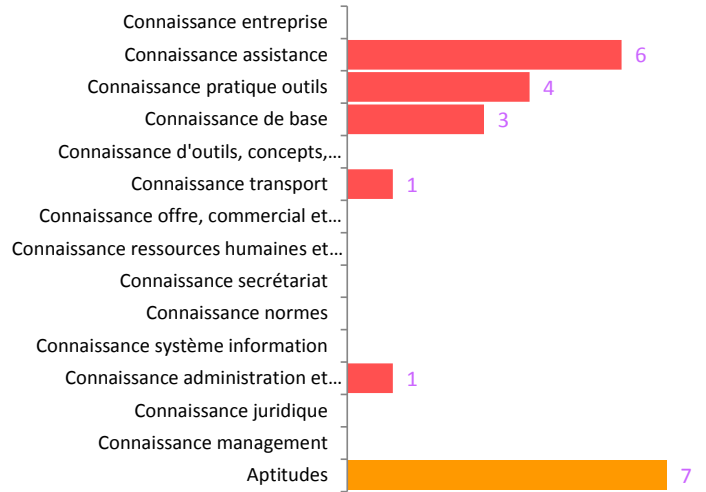
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 104 Technicien d'assistance » comprend 12 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

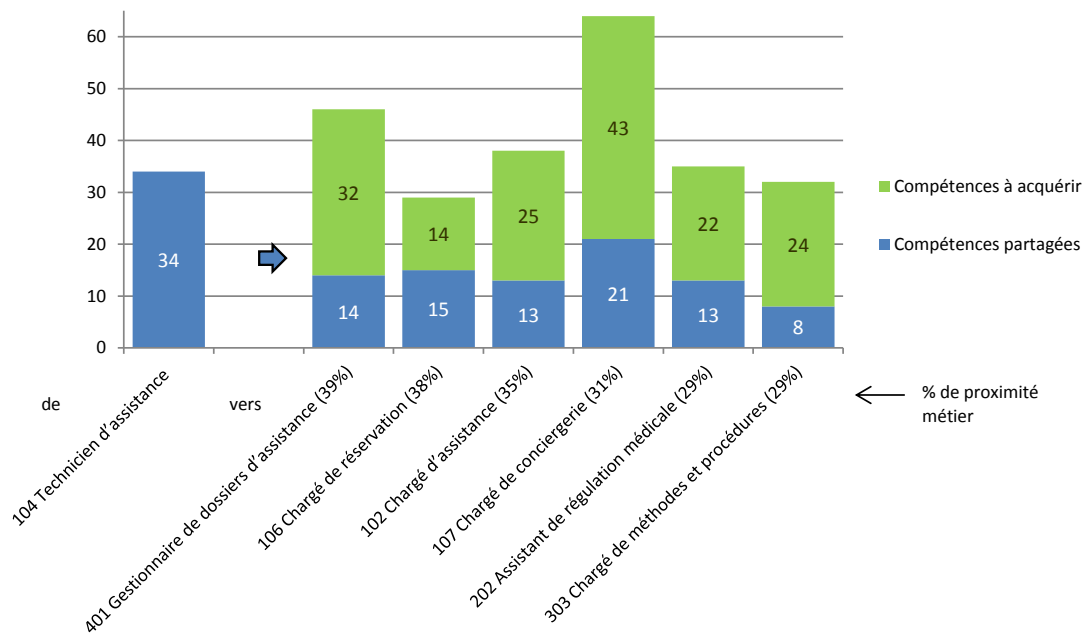


Le métier « 104 Technicien d'assistance » comprend en outre 22 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 304. Formateur d'assistance
- 103. Encadrant d'assistance
- 501. Chargé d'administration prestataires