Technicien·ne support clients

Mission

Le/la technicien.ne support client constitue le service après-vente de l'industrie aéronautique. De fait, une fois que l'aéronef est vendu au client, il assure le lien avec celui-ci et remplit une mission technique et commerciale afin d'offrir un service sur mesure aux acheteurs (mise en œuvre, entretien, réparation de l'aéronef ou de l'équipement…..)

Activités

Être responsable des opérations quotidiennes avec les clients : aspects de clarification contractuelle, de facturation et de relances

Analyser les besoins de chaque client et les transmettre aux services concernés afin de voir les réponses à y apporter

Former le personnel du client à l'utilisation des équipements de l'aéronef et lui expliquer le manuel technique

Rédiger un rapport périodique des remarques du client afin de participer à l'amélioration permanente du produit

Compétences & Qualités

Avoir des connaissances techniques sur le produit pour comprendre la demande du client

Capacité à résoudre des problèmes dans un délai très court

Avoir des connaissances en gestion pour analyser les coûts des prestations et calculer la marge à dégager

Aisance en conduite de projet

Parfaite maîtrise des logiciels de gestion documentaire et des logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur (TGAO)

Comprendre les documents techniques (plan, nomenclatures, normes)

Maîtriser l'anglais

Aptitude à la négociation commerciale, la communication et la gestion de conflit

Conditions d'exercice

L'activité s'exerce en bureau et atelier, chez les constructeurs, les motoristes, les équipementiers, ou dans les entreprises spécialisées dans le spatial, les missiles, ainsi que dans les entreprises de maintenance aéronautique et les directions industrielles des compagnies aériennes. Elle implique des relations avec la production, la logistique, les bureaux techniques, le bureau d'études, les clients et nécessite de se déplacer en France et à l'international.

Formation

BTS, licence professionnelle en aéronautique, BTS, DUT/BUT industriels, licence professionnelle, complétés par une formation de technico-commercial;

Pour trouver votre formation, rendez-vous sur :

Évolution

Le/la technicien·ne support client peut rester dans son domaine professionnel initial et évoluer vers un rôle de management d'équipe ou d'expert sur un type de produit. Il/elle peut aussi devenir responsable d'équipements, technicien·ne R&D, chargé·e d'affaires, responsable relation clients,

responsable industriel, acheteur·se industriel, ou diriger une équipe de technico-commerciaux au sein d’une entreprise.

Accès à l'emploi

Retrouvez toutes les entreprises : L'Aéro Recrute - Rejoignez une industrie d'excellence