

Fiche de poste **Technicien SAV Sédentaire**

Identification du Poste

Métier	Technicien SAV Sédentaire - Hotline
Finalité	<p>. Gestion des demandes de la clientèle concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandes de pièces - Demandes d'intervention pour réparation - Demandes pour des contrats d'entretien préventif <p>. Gestion d'un stock de pièces</p>
Site de rattachement Principal	LIFTOP à La Chapelle sur Erdre (44)
N+1	Responsable SAV
Moyens mis à dispo	Ordinateur (2 écrans) , chaussures de sécurité, téléphone.
Requis	Permis B

MISSIONS

- Répondre aux demandes (Mails et téléphone) d'aides techniques, de maintenance corrective ou préventive des clients sur des gammes de produits
- Gérer les réclamations de la clientèle
- Réaliser un premier diagnostic à distance selon les demandes
- Donner des explications techniques à la clientèle
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex. : produits sous garantie)
- Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique
- Contrôler et valider la qualité des prestations
- Gestion du stock de pièces
- Déclencher les demandes d'intervention de nos techniciens itinérants via notre ERP
- Relation – conseil avec nos équipes commerciales

COMPETENCES

Indispensable	<ul style="list-style-type: none">• Maîtrise des outils bureautique (excel, word)• Connaissances électrique et electromécanique
Savoir-faire opérationnel	<ul style="list-style-type: none">• Savoir utiliser un PC• Bonne communication Orale et écrite• Savoir travailler en équipe• Maîtrise de l'anglais• Compétences techniques
Comportement attendu	<ul style="list-style-type: none">• Très bonne organisation• Multi-tâche, polyvalent• Rigueur• Réactivité• Consciencieux• Capacité d'adaptation• Aptitude à travailler en équipe• Souci de la satisfaction clients• Sens des responsabilités

Poste en CDI

Poste de 39 heures