

## Fiche de poste **Technicien SAV Sédentaire**

### Identification du Poste

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

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

Poste en CDI

Poste de 39 heures