

OFFRE D'EMPLOI
TECHNICIEN(NE) SAV ITINERANT – (CDI)

Identification du Poste		
Intitulé(s) du poste	Technicien SAV Itinérant	Technicien de SAV
Responsable Hiérarchique	Responsable SAV	
Entité de rattachement	Luneau SAS – Pont de l'arche	
Convention Collective Nationale	Import-Export	
Service de rattachement	SAV	
Statut du titulaire - Classification	Agent de Maitrise – Forfait Jours	
Management Equipe - Nombre	Non	
Déplacements - Fréquence	La fonction consiste à se déplacer constamment sur le secteur attribué (80%) et sur la France entière (20% maximum).	
Secteur	Sud-Ouest	
Type de contrat	CDI à Temps Complet	
Date de début de contrat souhaité	Dès que possible	
Rémunération & Avantages	Selon grille interne / Mutuelle d'entreprise / Voiture de Fonction / PC et Téléphone	

Rôle du Service

Le SAV a pour mission de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation. Le service apporte également un support aux équipes ADV et commerciales.

Indicateurs Clés :

A définir

Confidentialité :

- Bases de données clients
- Stratégie de l'entreprise

Missions et Activités détaillées

Sous la responsabilité du Responsable SAV, vous interviendrez auprès de nos clients en tant que Technicien SAV itinérant sur le secteur attribué et assurerez principalement des opérations de maintenance.

Responsabilités

Vos principales responsabilités sont les suivantes :

- Assurer la satisfaction des clients sur le secteur géographique attribué
- Remonter les informations techniques de façon structurée au central
- Assurer la maintenance des matériels
- Respecter le planning d'intervention établi par la Hotline dans un objectif de satisfaction clients et de gestion des priorités

- Réaliser les opérations de maintenance préventive et corrective sur les sites clients
- Réaliser les tests nécessaires pour garantir la qualité de la mise en service des équipements
- Gérer son stock de pièces détachées
- Installer les instruments et former les clients à l'utilisation
- Promouvoir la vente de contrats de maintenance
- Respecter les procédures internes

Relations Internes	Relations Externes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ADV ▪ Hotline ▪ Préparation/Réparation ▪ Force de Ventes ▪ Magasin ▪ Finance 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clients ▪ Prestataires de service

Profil Requis	
Formation Initiale minimale	Bac Pro : Maintenance Industrielle BTS : Electronique / Electrotechnique – Mécanique - Maintenance DUT : Génie Electrique et Informatique, Industrielle, Mesures Physiques Licence Santé - Maintenance Biomédicale
Compétences Techniques / Professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maitrise SAP (ERP interne) ▪ Connaissance Pack Office ▪ Compétences informatiques (mise en réseaux) ▪ Compétences Rédactionnelles (reporting...) ▪ Savoir diagnostiquer une panne/dysfonctionnement mécanique ou électrique ▪ Connaissances de la gestion des stocks ▪ Lire un schéma électrique et en retrouver les équipements. ▪ Reconnaître les alimentations d'un système (électrique, air, eau...) ▪ Posséder et savoir utiliser les outillages spécifiques (voltmètre, ampèremètre, clef dynamométrique...). ▪ Connaissances des modes de transport des produits et certains aspects de sécurité. ▪ Connaissances des normes qualité appliquées dans l'entreprise (règles de traçabilité, procédures spécifiques : ex. : savoir-faire un acte de non-conformité en cas de problème de livraison, et transmettre au service qualité).
Expériences recherchées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expériences de ¾ ans (alternance inclus) ▪ Expériences dans le domaine Médical ▪ Expériences avancées dans l'industrie ▪ Expériences d'itinérance
Aptitudes relationnelles – Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro activité ▪ Avoir un sens commercial ▪ Gestion des urgences & priorités ▪ Forte autonomie ▪ Gestion de l'insatisfaction client ▪ Savoir au travers d'une information remonter la cinématique de fonctionnement de l'équipement. ▪ Se servir des documentations et des affichages pour diagnostiquer un composant défectueux. ▪ Intervenir sur l'équipement sans mettre en risque l'activité ou la production du client.

	<ul style="list-style-type: none">▪ Confirmer la résolution d'une panne par une expertise montrant qu'il ne subsiste pas de causes cachées.▪ Savoir dire stop au bout d'un certain temps quand l'événement le dépasse.▪ Connaître la limite de fourniture de l'intervention et savoir dire 'Non' au client quand celui-ci demande des prestations non prévues.
Compétences Linguistiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Anglais professionnel et technique
Habilitation Permis CACES	<ul style="list-style-type: none">▪ Habilitation Electrique B2/H2/BR▪ Permis B valide avec 12 points

Particularités du poste

- Périmètre du poste : France – Possibilité d'extension de Zone pour les besoins ponctuel de l'entreprise
- Respect des procédures mises en place dans l'entreprise
- Forte satisfaction client
- Nécessite une Habilitation Electrique à jour (Recyclage formation entreprise)

Procédure de dépôt de candidature

Pour candidater à cette offre d'emploi, nous vous demandons de bien vouloir svp :

- Transmettre votre CV à jour ainsi qu'une lettre de motivation au service RH via : DRH-recrutement@luneautech.com