

FICHE DE POSTE
TECHNICIEN(NE) SUPPORT EXPORT

| Identification du Poste | |
|--------------------------------------|---|
| Intitulé du poste | Technicien(ne) Support Export |
| Responsable Hiérarchique | Responsable Support Technique International |
| Entité de rattachement | LTO – Pont de l’Arche |
| Convention Collective Nationale | Métallurgie de l’Eure |
| Service de rattachement | Service Support International |
| Statut du titulaire - Classification | Agent de Maitrise – Forfait Jours |
| Management | Non |
| Déplacements | Réguliers (5 à 7 semaines par an) |
| Type de contrat | CDI - Temps complet |
| Date de début | Dès que possible |

Mission générale du poste

Le technicien de support technique international fournira une assistance technique sur la gamme complète des produits Luneau et travaillera au sein du département « Service Client ». L'équipe d'assistance technique fournit un support technique aux techniciens des filiales et distributeurs de Luneau dans le monde entier. Le technicien se rendra occasionnellement dans les pays pour former les techniciens locaux à l'installation, à l'utilisation et à la maintenance des produits. Il pourra faire également des déplacements pour fournir un soutien technique direct. Le technicien sera amené à analyser les données de problèmes / défauts reportés sera force de proposition pour améliorer la fiabilité des produits.

Indicateurs Clés :

KPI services

Confidentialités :

- Bases de données clients
- Stratégie de l’entreprise

Missions et Activités détaillées

Fournir un support technique (téléphone, e-mail, accès à distance) aux techniciens des distributeurs et des filiales et aux clients dans les pays non couverts par un distributeur,

- * Fournir une formation technique sur les produits du groupe Luneau aux clients finaux et aux techniciens de service pour assurer la maintenance de premier et deuxième niveau,
- * Résoudre, évaluer et documenter entièrement tous les cas signalés ou suite à un voyage sur le terrain,
- * Répondre aux problèmes techniques signalés par des techniciens étrangers ou des clients directs,
- * Participer au développement de stages techniques,
- * Fournir une formation technique en respectant le programme de formation et le calendrier,
- * Assurer le contrôle des connaissances et l'évaluation des stagiaires,

- * Effectuer une analyse des types de défauts pour aider à la conception de formations et fournir des commentaires aux chefs de produits afin d'en améliorer la fiabilité
- * Suivre et intégrer les évolutions techniques des produits,
- * Visiter des utilisateurs des produits du groupe en compagnie du technicien de la région,
- * Signaler les problèmes techniques récurrents sous forme d'EPR,

| Relations Internes | Relations Externes |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services commerciaux ▪ Administration des Ventes ▪ Responsable de Zone Export | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clients finaux ▪ Distributeurs de tous les pays ▪ Filiales |

| Profil Requis | |
|---------------------------|---|
| Formation Initiale | BTS/DUT : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenance industrielle ▪ Électrotechnique/Electronique ▪ Informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques |
| Compétences recherchées | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérience sur système(s) de gestion de support technique terrain ▪ Expérience avec des produits ou services qui communiquent en réseau ▪ Connaissance de SAP (ERP interne) ▪ Maîtrise de la prise de mesure de grandeurs physiques (tension, résistance, pression) ▪ Habilité manuelle : rapidité d'exécution et précision ▪ Aptitude à rédiger des documents d'intervention et des courriers ▪ Capacité à identifier et diagnostiquer une situation, prendre des décisions et intervenir rapidement en cas de panne. ▪ Pédagogie |
| Expériences recherchées | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance du travail en milieu international |
| Aptitudes relationnelles | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esprit d'équipe ▪ Autonomie ▪ Gestion du stress ▪ Rigueur |
| Compétences Linguistiques | <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'anglais courant est indispensable pour ce poste qui évolue dans un contexte international ▪ Seconde langue appréciée (Espagnol/Allemand/Mandarin) |

- | Particularités du poste |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Périmètre du poste : International • Forte orientation clients |

Processus R3 - Elaborer et transmettre la formation, information technique - Objectifs : Former, informer les techniciens SAV afin d'augmenter leur efficacité et leur autonomie sur la maintenance des produits

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