

# Spécialiste de service technique après-vente BF

## téléphoner, informer, conseiller, aider, discuter

Une perte de production peut être coûteuse. C'est pourquoi, les entreprises sont heureuses de pouvoir compter sur les services de spécialistes de service technique après-vente. Ils sont des interlocuteurs importants pour les clients qui souhaitent mettre en service, entretenir, convertir, renouveler ou réparer des machines, des installations et des systèmes.

Ils identifient rapidement l'endroit où se trouve le dommage, savent où trouver les pièces de rechange, à quelle date elles peuvent être livrées et installées, et combien cela coûtera

au client. C'est pourquoi, ils sont également là pour le conseiller. En effet, il n'est pas toujours évident de savoir si, par exemple une transformation en vaut la peine ou alors s'il est plutôt conseillé de faire un nouvel investissement.

Ils reçoivent les avis de dommages, planifient et organisent le déploiement des employés, calculent, budgétisent et traitent les devis. Grâce à leur service complet, ils assurent une longue durée de vie aux équipements techniques et garantissent ainsi le bon déroulement des processus de production.



### Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin qu'une cliente puisse obtenir des pièces de rechange pour une station de lavage et convenir d'un rendez-vous pour les travaux d'entretien, le spécialiste de service technique après-vente propose un plan de livraison.
- ▶ Afin de s'assurer qu'un dysfonctionnement dans une usine de production peut être rapidement résolu, le spécialiste de service technique après-vente envoie une équipe de techniciens.
- ▶ Afin de s'assurer qu'un client ayant signalé un dommage reçoit le soutien nécessaire, la spécialiste de service technique après-vente dirige le client vers un technicien du service de réparation.

### Les faits

**Admission** En passant l'examen:  
a) Certificat fédéral de capacité (CFC) ou titre équivalent ainsi que;  
b) expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine du service technique après-vente.

**Formation** 1 an de formation continue sous forme de modules.  
Remarque: Les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

**Les aspects positifs** Les spécialistes de service technique après-vente sont des aides en cas de dommages et de pannes techniques. Il est donc toujours agréable de pouvoir aider les clients à remettre leurs machines en marche, à faire réviser leurs équipements et à répondre précisément à leurs questions en

cas de sinistre.

**Les aspects négatifs** Il peut arriver que les plaintes ou les appels concernant des sinistres arrivent tous en même temps, que les pièces de rechange ne soient pas en stock ou soient livrées trop tard. Dans ces situations, il faut faire une chose à la fois et garder son calme.

**Bon à savoir** Les spécialistes de service technique après-vente travaillent généralement dans un département dans lequel ils sont spécialisés. Il peut s'agir de l'assistance et de la hotline, où ils traitent directement avec les clients. Ou bien, ils sont responsables du service et des pièces détachées, où les informations et les tâches sont de nature plus technique.

### Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité de communiquer			██████████
compréhension technique			██████████
diplomatie		██████████	
fluidité de l'expression orale et écrite		██████████	
intérêt pour la technologie, intérêt pour le conseil			██████████
intérêt pour le contact avec le client, orientation client			██████████
orientation vers les solutions		██████████	
persévérance, patience		██████████	
qualités de dirigeant			██████████
sens des responsabilités		██████████	

### Plans de carrière

↑	Ingénieur/e de gestion HES (Bachelor)
↑	Technicien/ne ES en processus (diplôme fédéral)
↑	Chef/fe de service technique après-vente DF (diplôme fédéral)
↑	Spécialiste de service technique après-vente BF
	Formation professionnelle initiale (CFC) ou titre équivalent (voir admission)