

Offre d'emploi Réf. JMLX-180925-042 : Technicien support client (H/F)

Présentation générale

Notre client est la filiale française d'un groupe industriel américain spécialisé dans la mesure de précision et les équipements électromécaniques. Le Groupe, leader sur son marché, compte plus de 15 000 collaborateurs et son chiffre d'affaires est de 4 milliards de dollars.

Cette filiale produit et commercialise des instruments de surveillance, de mesure, de test, d'étalonnage et d'analyse, pour des marchés très variés tels que l'aéronautique, l'énergie, ou l'automobile.

Basée au cœur de la région grenobloise, elle propose à ses clients des solutions qui répondent à un large éventail de besoins en métrologie : numérisation 3D, rétroconception, contrôle qualité, conception, analyse, fabrication numérique ou applications médicales.

Pour faire face à son développement elle recherche actuellement un **Technicien Support Client (H/F) Bilingue** pour sa Business Unit spécialisée dans les solutions numériques 3D située dans le département de l'Isère (38).

Vous souhaitez intégrer un groupe dynamique en développement constant et rejoindre une activité en croissance en contribuant directement à son évolution, faites-nous part de votre candidature !

Présentation du poste et missions

Vous exercez **sous l'autorité du responsable Support Technique Europe Moyen-Orient Asie**, vous travaillez en étroite collaboration avec une équipe de spécialistes produits, au service d'une **clientèle internationale** diversifiée des secteurs de l'automobile, de l'aérospatiale, de la fabrication, contrôle non destructif (NDT) et des soins de santé.

En tant que véritable spécialiste de l'ensemble de la gamme de produits, vous êtes au contact direct avec les clients par téléphone ou par e-mail. Vous devrez assurer leur soutien technique et leur accompagnement pour une utilisation optimale de leurs équipements. A ce titre vous aurez la responsabilité de :

- Proposer un dépannage à distance des équipements,
- Répondre aux questions techniques de vos clients portant sur l'utilisation des équipements,
- Gérer le retour des équipements défectueux dans le but d'une réparation ou d'un remplacement,
- Adapter les méthodes et établir des diagnostics pour résoudre les problèmes techniques,
- Assurer la disponibilité et la mise à jour de la documentation technique sur le portail de support client,
- Signaler aux équipes dédiées les opportunités d'amélioration et problèmes de qualité des logiciels et équipements,
- Contribuer au processus logistique de retour des équipements pour réparation ou remplacement,
- Contribuer à la fidélisation de vos clients et au développement des ventes de services (renouvellements de contrats de maintenance...).

Un accompagnement personnalisé sera assuré par l'entreprise afin de vous transmettre les informations techniques et garantir le niveau d'expertise nécessaire à la maîtrise de l'exercice de vos fonctions et évolutions technologiques.

Le profil recherché

De formation supérieure Bac+2/3 (DUT, BTS, LICENCE PRO...), vous justifiez d'une expérience réussie de 2 ans à minima de terrain sur une fonction de service et de soutien / support technique et software. Vous êtes idéalement familiarisé avec l'univers des équipements de mesure et de numérisation, de robotique ou encore solutions logicielles pour l'industrie.

Vous êtes désireux de solutionner les problèmes de vos clients et possédez un réel intérêt pour les nouvelles technologies.

Vous êtes en capacité d'agir en toute autonomie auprès d'une clientèle d'utilisateurs de produits techniques pour l'industrie. Vous savez organiser votre travail et gérer un planning.

Votre charisme fait que vous êtes naturellement crédible face à différents types d'interlocuteurs. Vous possédez un très bon relationnel client.

Vous êtes réactif et doté d'une forte capacité d'analyse et de synthèse.

Esprit d'initiatives, rigueur et adaptabilité seront des atouts particulièrement appréciés pour ce poste. Vous avez le goût du travail en équipe et le sens de la communication. Une forte empathie, une bonne aptitude au dialogue, sont des prérequis importants pour la réussite de cette mission.

Une bonne expression écrite et la maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel...) sont indispensables.

Vous êtes bilingue Français / Anglais d'un niveau conversationnelle avancé. La maîtrise d'une deuxième langue (Italien, Espagnol, Allemand) d'un niveau conversationnel correct est un réel plus.

Synthèse de l'offre

- **Lieu de travail : Département de l'Isère (38100)**
- **Formation / Niveau :** Bac+2/3, idéalement DUT/BTS/LICENCE : Mesures physiques, Essais, Instrumentation, Métrologie, Maintenance, Génie Mécanique Productique, Bureau d'études ou équivalent...
- **Expérience :** 2 ans à minima en métrologie tridimensionnelle ou poste similaire
- **Compétences techniques :**
 - Connaissance de l'environnement MMT, automatisme et robotique
 - Gestion de projet
 - Connaissance de l'environnement Conception/Process de fabrication mécanique
 - Un des logiciels suivant à minima : Metrolog, Delcam, Polyworks, Geomagic, Catia...
- **Langue :** Bilingue Français/Anglais. 2^{ème} langue est un réel plus (Italien, Espagnol, Allemand)
- **Type de contrat :** CDI
- **Statut :** Technicien du secteur privé
- **Rémunération :** +/- k€ selon niveau de compétences et expérience + ticket restaurant + mutuelle/prévoyance

Contact

Bénédicte BÉRARD - Tél : 06 48 79 79 45 - @ : info@metro-logix.com