

## TECHNICIEN / TECHNICIENNE - SERVICE APRÈS VENTE

### DESCRIPTIF DU POSTE

Rattaché au responsable du service, vous traitez les demandes de réparation (interne/externe) en mettant en œuvre l'ensemble des solutions techniques que vous évaluez nécessaires. L'objectif étant de garantir le bon fonctionnement des équipements dans le respect des objectifs fixés (qualité, sécurité, délais, service au client...).

### Dans ce cadre vos activités principales sont :

#### SAV ET REMISE EN ÉTAT

Vous traitez les appels d'ordre technique des clients en rappelant les conseils d'utilisation et/ou en diagnostiquant l'origine de la défectuosité d'après les symptômes décrits.

Vous Analysez les pannes des produits retournés et proposez des solutions adaptées au dysfonctionnement.

Vous valorisez financièrement le cout de l'intervention, établissez et suivez le devis en étroite collaboration avec le responsable commercial.

Que ce soit au sein de l'entreprise ou parfois sur site client, vous procédez à l'ensemble des opérations de réparation pour remettre en état de fonctionnement le produit.

Vous validez le fonctionnement en procédant aux tests nécessaires.

Vous transmettez au responsable flux les informations pour l'organisation de l'expédition du produit.

Vous renseignez l'ensemble des données SAV dans l'ERP.

#### APPUI TECHNIQUE DE PRODUCTION

Vous traitez les dysfonctionnements de l'outillage (banc de test, banc de cyclage...) de production en cours de process.

Vous reprenez/réparez les non-conformités de réception ou de production (produits fabriqués ne répondant pas aux normes de test) en vue de les réintégrer dans les flux.

#### APPUI TECHNIQUE DE RÉCEPTION

Vous procédez à la validation des cartes électroniques réceptionnées selon les procédures qualités.

#### PROFIL RECHERCHÉ :

Vous êtes technicien en électronique avec minimum cinq ans d'expérience réussie (exigée).

Vous maîtrisez la lecture des schémas électriques et électroniques

Vous maîtrisez l'utilisation des appareils de mesures spécifiques à la fonction proposée (Multimètre, oscilloscope,).

Vous êtes méthodique, rigoureux et organisé.

Vos qualités humaines vous permettent une communication efficace, que ce soit au sein de l'entreprise ou lors des appels téléphoniques des clients.

La connaissance de l'ERP Excalibur est un plus.