

TECHNICIEN SUPPORT CLIENTS (H/F)



Mission

Il/elle assiste le client dans la fabrication, l'utilisation, l'entretien ou la modification de son équipement aéronautique. Il/elle analyse sa demande et la transmet auprès du service compétent. Il/elle négocie auprès du client les propositions de l'entreprise et établit le devis commercial des opérations demandées:

- Il/elle est l'intermédiaire direct entre un client acheteur ou utilisateur d'un équipement aéronautique et l'entreprise assurant la fabrication ou l'entretien de celui-ci.
- Il/elle analyse les demandes de fabrication, réparation ou de modification du client.
- Il/elle analyse les demandes d'assistance technique du client dans l'utilisation de son équipement (besoin de pièces détachées, de formation pour son personnel technique, d'information sur la documentation constructeur).
- Il/elle transmet la demande auprès de l'Ingénierie de Maintenance, du Bureaux d'Études, de la Logistique ou du service identifié comme compétent.
- Il/elle négocie auprès du client les propositions de l'entreprise.
- Il/elle établit le devis commercial des opérations d'assistance demandées par le client.
- Il/elle suit le dossier du client dont il/elle est responsable.



Compétences requises

- Connaître le fonctionnement de l'équipement aéronautique du client
- Analyser et synthétiser la demande du client
- Identifier au sein de l'entreprise le service compétent
- Transmettre avec exactitude la demande du client au service compétent
- Négocier la prestation de service auprès du client
- Parler couramment anglais
- Développer un argumentaire commercial auprès du client
- Travailler en équipe
- Etre disponible et à l'écoute du client



Formation

La formation est liée aux produits sur lesquels intervient le technicien et celui-ci devra avoir de bonnes aptitudes commerciales :

- BTS aéronautique
- Licence professionnelle de maintenance aéronautique
- Qualifications aéronautiques de l'Armée (Bac +2).
- BTS, DUT, licence professionnelle industriels
- Année de spécialisation commerciale après une formation aéronautique ou industrielle de niveau Bac+2



Environnement de travail

- Entreprises de construction et maintenance aéronautique : avionneurs, motoristes, équipementiers, compagnies aériennes, entreprises de maintenance aéronautique

Évolution

- Il/elle peut devenir expert sur un type d'équipement ou de clientèle
- Il/elle peut élargir son portefeuille de produits et de clients
- Il/elle peut évoluer vers d'autres postes selon la mobilité interne



NORMANDIE AEROSPACE

Technopôle du Madrillet
745 avenue de l'Université - Bâtiment CRIHAN
76800 Saint-Etienne du Rouvray
T +33 (0)2 32 80 88 00
www.nae.fr