

FICHE DE POSTE REFERENT TECHNIQUE/COORDINATEUR SAV

DESCRIPTION DU POSTE

Intitulé du poste : Référent technique / coordinateur SAV

Type de contrat : CDI

Durée de travail hebdomadaire : 39 heures

MISSIONS

Missions principales

Prise en charge téléphonique des pannes et demandes clients

Encadrement et accompagnement des techniciens SAV

Gestion de la boîte mail « sav »

Développement et gestion des contrats de maintenance

Planification et suivi technique des dépannages avec accompagnement terrain si nécessaire

Missions secondaires

Réalisation de diverses tâches administratives (rédaction de devis, élaboration de tableau, etc)

Planning des astreintes

Elaboration des procédures de dépannages et de maintenance

Suivi de l'équipement des techniciens (outillage, camionnette, etc.)

Travailler en synergie avec les différents services (direction, commercial et administratif)

COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES

Profil

BTS Fluide Energie Environnement

Expérience de 10 ans

Compétences

Maitrise de la langue française orale et écrite

Maitrise de la combustion

Maitrise de la thermodynamique, du froid

Maitrise de la mécanique des fluides

Maitrise du dépannage sur les émetteurs et générateurs du génie climatique

Maitrise de l'outil informatique

Maitrise des outils de communication orale et écrite

Aptitudes

Capacité d'organisation

Gestion du stress client et collaborateurs

Capacité d'analyse et de synthèse

Compréhension rapide, du bon sens, être logique

Autonomie, capacité à résoudre des problèmes et à prendre des décisions

Confiance en soi et exigence envers soi-même

Capacité à communiquer et à transmettre des informations

Capacité à travailler en équipe

Capacité à mener et fédérer une équipe

Capacité à définir des méthodes

Passion du métier