Fiche métier

Responsable technique

Organise la prise en charge et les interventions techniques sur les équipements des clients ou ceux mis à leur disposition. Optimise les ressources mises à disposition en pilotant les interventions en fonction des priorités et en animant les équipes techniques.

AUTRES APPELLATIONS

- Chef d'atelier
- Responsable service après-vente
- Responsable d'atelier
- Responsable d'exploitation (distribution automatique)

FICHE(S) ROME

H1101 - Assistance et support technique client

I1103 ? Supervision d'entretien et gestion de véhicules

CONDITIONS D'EXERCICE / VARIABILITÉ DU MÉTIER

Le/la responsable technique peut exercer son activité en atelier ou piloter une équipe de techniciens itinérants. Selon les produits commercialisés par l'entreprise, il/elle peut effectuer des déplacements chez les clients et être soumis(e) à des astreintes. Ses compétences techniques et son périmètre d'activité dépendent du secteur d'activités dans lequel il/elle évolue.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

COMPÉTENCES

ACCÈS AU MÉTIER

Pré requis

L'accès au métier nécessite une expérience préalable dans le domaine de la réparation et de l'entretien d'équipements commercialisés ou pris en charge par l'entreprise.

Parcours possibles (attention cette liste est seulement indicative)

- Bac Pro, BTS dans le domaine technique correspondant aux activités de l'entreprise
- Titre professionnel de Technicien/ne ou de Technicien/ne supérieur dans le domaine technique correspondant aux activités de l'entreprise

DOMAINES DE CONNAISSANCE

Connaissances techniques sur les équipements de l'entreprise et les services

- Mécanique, automatisme, électrotechnique, électronique, …
- Maintenance et entretien d'équipements
- Documentation technique

Outils bureautiques et informatiques

- Logiciels de diagnostic, de paramétrage, de réparation
- GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur)
- Progiciels de gestion de la relation client (CRM)
- Progiciel de Gestion Intégrée (ERP)

Organisation / animation d'équipe

- Techniques de gestion du temps
- Techniques d'animation d'équipe
- Techniques de conduite d'entretiens et de réunions
- Techniques de transmission de savoir-faire

Logistique / Stock

- Techniques de gestion des stocks
- Techniques d'organisation d'un atelier ou service technique
- Gestion des fournisseurs

Qualité / hygiène / sécurité

- Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité et d'environnement
- Procédures qualité

Législation / Règlementation

- Législation et réglementation associée aux activités de l'atelier ou du service technique
- Normes d'installations des équipements
- Organismes de contrôle et d'accréditation

Suivi de l'activité

- Techniques de reporting
- Tableaux de bord et techniques d'analyse des indicateurs clés

Vente / Relation client

- Techniques de vente
- Techniques de négociation commerciale
- Méthode et outils de gestion de l'activité commerciale

D'UN MÉTIER À L'AUTRE ...

Les responsables techniques peuvent évoluer vers les métiers du management dans le domaine technique (Directeur/trice technique) ou vers les métiers de la commercialisation.

UN MÉTIER EN MOUVEMENT

Dans différents secteurs de la branche, les entreprises connaissent des évolutions technologiques marquées, qui impactent de manière directe les professionnels de la technique : complexification des équipements, qui intègrent davantage d'électronique, développement des équipements connectés, de la télémétrie via les réseaux téléphoniques et informatiques, ...

En parallèle, les entreprises de la branche accordent une attention sans cesse croissance à l'étendue et à la qualité des services offerts aux clients, ce qui entraine une demande accrue des prestations de services techniques, l'expertise technique représentant pour l'entreprise une valeur-ajoutée forte.

Pour s'adapter à ces mutations technologiques et stratégiques, les responsables techniques devront se professionnaliser et professionnaliser les membres de l'équipe technique dans la mesure où les méthodes et techniques d'intervention vont nécessairement évoluer (intervention à distance, perfectionnement des protocoles de sécurité réseaux par exemple).

Au-delà de la connaissance des moyens techniques, les responsables techniques devront également renforcer leurs compétences en relation client et ajouter une dimension commerciale et de conseil à leur activité afin d'être en capacité d'intégrer les contraintes de la clientèle et de lui offrir une « expérience client sans couture », c'est-à-dire dans la continuité de la relation engagée par l'équipe commerciale.

Enfin, les exigences de clients en matière de réactivité se renforcent, impliquant de nouveaux process et une organisation plus précise et performante des activités techniques. Aussi la maitrise des outils numériques, y compris mobiles (outils de gestion de la relation client, progiciel de gestion intégrée, ...) sera indispensable tant ils tendent à se généraliser.