

## Référent SAV CDD 1 an - Reims

### **PRINCIPALES MISSIONS (RESPONSABILITÉS) :**

- Support technique & commercial
  - Réalise les mises en service sur son secteur et effectue les formations post vente pour les utilisateurs et les présentations techniques en collaboration avec l'équipe commerciale
  - Coordonne sur son secteur l'organisation du support après vente auprès des clients
  - Apporte un support aux techniciens de maintenance de son secteur et réalise une journée en duo par an au moins
  - Est garant de la gestion des dossiers techniques « sensibles » de son secteur
  - Met en place les actions nécessaires pour résoudre les problèmes remontés par les clients
- Promotion de l'entreprise
  - Promeut les contrats de maintenance, les prestations de formation dans les hôpitaux/cliniques, amorce les ventes et réalise la prestation
  - Met en œuvre les actions nécessaires à la satisfaction clients
  - Participe et/ou organise des congrès médicaux régionaux
- Communication & relation clients
  - Assure une communication cohérente vers les clients à la suite d'interventions curatives, de matériovigilances, d'évolutions produits...
  - Remonte les informations terrain vers les techniciens référents atelier, les équipes R&D, la force commerciale et le marketing...
  - Collabore avec le commercial sur la mise en place de l'offre à proposer au client
  - Etablit une relation de confiance et fidélise les clients
- Pour la partie maintenance des dispositifs médicaux, se référer au Job Profile « Technicien de Maintenance Itinérant »

### **CONNAISSANCES SPECIFIQUES LIEES AU POSTE (SAVOIR FAIRE) :**

- Connaissances techniques (pneumatique, mécanique, électronique, informatique...)
- Connaissances commerciales
- Règles de sécurité liées à la manipulation des appareils

### **CAPACITES SPECIFIQUES (SAVOIR ETRE) :**

- Orientation clients et satisfaction clients
- Relationnel, communication interne & externe
- Travail en équipe, transmission de l'information
- Gestion des priorités, autonomie, coordination

### **NIVEAU D'ETUDE :**

Bac +3 à Bac +5 de type Electrotechnique / Maintenance / Biomédical

**EXPERIENCE :**

Débutant si spécialisation dans l'Électrotechnique / la Maintenance / le Biomédical ou Expérience dans le domaine de la Maintenance / Biomédical

**LANGUES ETRANGÈRES :**

L'anglais est un plus.

*NB : le permis de conduire est indispensable à la tenue de ce poste*