



<https://latribunelibre.com/emploi/conseiller-technique-clients-f-h>

## Conseiller Technique clients F/H

### Description

Nous recherchons pour notre partenaire, un **Conseiller Technique clients H/F** pour sa concession basée dans le département de l'Aisne (02).

**Rôle :** Au sein d'une équipe de conseillers de Niveau 1, vous êtes l'interface entre les services Centre Contact Clients, Centre Contact Réseau et la Direction technique du constructeur.

Vous apportez votre expertise et votre appui dans le cadre de demandes d'avis techniques sur l'origine d'une réclamation client et définissez les responsabilités. Votre avis permet ainsi aux services concernés de proposer une juste participation commerciale ou de motiver un refus de prise en charge.

### Missions :

- Répondre dans un temps imparti aux demandes d'informations et/ou d'avis techniques émises par les différents services
- Valider ou demander correction sur les méthodologies de remises en état proposées par le réseau
- Demander l'établissement d'une demande de renseignement technique (DRT) ou d'une information obligatoire avant réparation (IOAR) si la situation le nécessite
- Valider ou demander correction des devis de remise en état proposés par le réseau
- Assurer le suivi technique des dossiers non clôturés
- S'assurer de la qualité des dossiers transmis à la Direction technique
- Enregistrer les dossiers dans le système dédié, respecter les procédures et indicateurs qualité
- Assurer une veille technique et reporter tous nouveaux cas récurrents
- Etre force de proposition en vue d'améliorer la qualité et la satisfaction clients et réseau
- Respecter les délais, procédures, instructions et indicateurs qualité
- Selon votre profil, en qualité de référent/e de l'équipe et auprès du client vous pouvez être amené/e à piloter l'activité (organisation du travail, accompagnement équipe, reporting, lien direct avec le client etc.)

### Qualifications

Issu/e d'une formation technique en maintenance automobile (type BTS MV), vous justifiez d'une expertise technique et juridique grâce à une expérience significative en atelier dans le diagnostic automobile (recherches de pannes complexes), la garantie et la relation client.

Vous êtes reconnu/e pour votre sens du service client et votre capacité à piloter une activité et à impulser une bonne dynamique d'équipe. Vous savez prendre position, argumenter.

Vous êtes rigoureux/se, vous savez vous adapter rapidement et faire preuve

### Organisme employeur

MAJOR CONSULTING

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

### Lieu du poste

02810, VILLERS COTTERETS,  
VILLERS COTTERETS, France

### Date de publication

17 septembre 2024 à 13:02

### Valide jusqu'au

17.10.2024

d'autonomie.

Vous êtes à l'aise avec les systèmes informatiques et maîtrisez Excel.

Vous vous reconnaissiez ? Envie de vivre et de participer à une nouvelle aventure au sein d'un groupe dynamique et innovant, à l'écoute de l'évolution du marché ? Alors n'hésitez plus et adressez nous sans plus attendre votre CV à jour ! Nous vous contacterons dans les plus brefs délais.