



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-support-correspondant-support-clients-aeronautique-f-h-11>

## Customer Support / Correspondant Support Clients Aeronautique F/H

### Description

Au sein de la Direction des Programmes et Support Client

### Mission principale

Pour renforcer le service support client composé de 10 personnes et sous la responsabilité du Manager, vous assurez et développez la relation clients en apportant un service et un support de qualité.

Pour cela, vous prenez le relais du commercial, auprès du client, quand l'affaire est remportée et que le moteur est confié au site de Gonesse.

En collaboration avec les équipes commerciales, techniques, production, qualité et logistique, vous préparez l'arrivée et l'induction du moteur dans les meilleures conditions possibles.

Jusqu'à la réexpédition et la facturation, vous représentez le point focal du client.

#### 1. Interface avec les clients :

- o Interlocuteur privilégié du client, le coordinateur support client accompagne le client tout au long de la shop visit. Pour cela, il doit :
  - o Anticiper, conseiller, et tenir informé le client des travaux sur son moteur
  - o Effectuer la revue de contrat, vérifier que les exigences du client sont compatibles avec les capacités du site, au niveau qualité, délai, prix, documents...
  - o Assister aux différentes revues clients
  - o Recevoir les représentants du client en visite sur le site
  - o Etablir le devis commercial
  - o Echanger avec le client sur ses questions à réception du devis
  - o Viser une satisfaction client maximale, dans le respect de la réglementation et en préservant les intérêts et la réputation de l'entreprise

#### 2. Coordination interne :

- o En relation avec tous les services de l'entreprise, le coordinateur support client supervise le dossier moteur en interne. Pour cela, il doit :
  - o Coordonner la réception et la réexpédition du moteur, en s'appuyant sur le service logistique

**Organisme employeur**  
AEROJOB

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

**Lieu du poste**  
93013, LE BOURGET, LE  
BOURGET, France

**Salaire de base**  
40000 € - **Salaire de base**  
55000 €

**Date de publication**  
4 janvier 2025 à 14:04

**Valide jusqu'au**  
03.02.2025

- o Créer le dossier dans l'ERP en veillant à obtenir la validation finance en amont
- o Faire une revue de contrat et éditer une proposition de travaux en s'appuyant sur les services technique, engineering, production et supply chain
- o Assister aux réunions de production et de suivis
- o Participer à la revue technique avant édition du devis commercial
- o Editer le devis commercial et le faire valider par le manager et par la finance

### **3. Autres :**

- o Proposer des actions correctives et des axes d'améliorations en vue de la satisfaction client et de l'intérêt de l'entreprise, en coordination avec les départements concernés
- o Participer, avec le service commercial aux visites clients et aux roll-on pour les nouveaux contrats.
- o Préparer et suivre les détachements des techniciens sur site client quand nécessaire
- o Assurer la surveillance des actions et de la qualité des réponses suite aux audits auprès des clients sur les programmes majeurs
- o Mettre en place et/ou développer une culture client en coordination avec l'aide du Manager SC
- o Participer aux chantiers d'amélioration des processus

### **Qualifications**

De formation Bac + 3 à Bac +5 Ingénieur ou Commerce dans le domaine aéronautique,

Une expérience de 3 ans minimum en tant que customer support client / Responsable de l'administration des ventes dans le secteur aéronautique idéalement dans le support client en industrie est requis pour le poste

La maîtrise de la langue anglaise est indispensable.