

## RESPONSABLE SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS F/H

### Présentation de l'entreprise

BIT GROUP France, société française de 47 collaborateurs basée à Montpellier, conçoit et commercialise des instruments de diagnostic in vitro dans le domaine de l'hématologie ainsi que des réactifs.

Société créée en 2002 et faisant partie du groupe Allemand BIT Analytical Instruments (350 collaborateurs et filiale de MESSER Group), nous sommes spécialisés dans la conception et la fabrication en OEM, d'équipements médicaux (IVD) pour le compte de nos clients.

La société bénéficie donc de la souplesse d'une PME et de l'appui d'un groupe industriel présent à l'échelle mondiale.

L'activité de BIT Group France est essentiellement tournée vers l'international auprès de clients leaders sur leurs marchés.

### Contrat

CDI – temps plein

### Intitulé du poste

Responsable Support Technique Clients

Rattaché(e) au Directeur des opérations et intégré(e) à une équipe de 5 collaborateurs, vous gérerez de manière autonome dans votre domaine d'activité, les principales missions suivantes :

### MISSIONS :

- Réaliser le support technique aux clients par téléphone et par email. Il s'agit uniquement de support technique de haut niveau, nos clients ayant leur propre réseau de technicien et/ou distributeurs ;
- Assister nos clients dans la mise sur le marché des nouveaux instruments ;
- Apporter une réponse et une solution aux réclamations et questions clients en délivrant un excellent service afin de garantir un haut niveau de satisfaction client.

### ACTIVITES PRINCIPALES :

#### Traiter les réclamations techniques clients

- Rechercher et identifier les problèmes techniques relatifs à nos produits et les résoudre dans un délai approprié, conformément aux procédures de l'entreprise et aux exigences de nos clients ;
- Répondre aux sollicitations des clients par téléphone et par email ;
- Documenter, tracer et suivre les réclamations clients conformément aux procédures ;
- Assurer la communication technique avec nos clients (Bulletin technique, évolutions, procédures).

#### Formation client et satisfaction client

- Assurer les formations techniques des équipes techniques de nos clients ;
- Rédiger les supports de formation ;
- Animer les sessions de formation (principalement dans les locaux des clients à l'étranger) ;
- Organiser l'aspect logistique ;
- Assurer les formations en interne des salariés du Groupe (France et Allemagne notamment) ;
- Supporter nos clients pour la rédaction des manuels techniques ;
- Assurer le maintien de ses compétences, de ses connaissances et des savoir-faire techniques ;
- Valoriser l'entreprise, ses produits et services auprès de l'interlocuteur ;
- Améliorer le service aux clients, leur perception et leur satisfaction.

#### Alerter les services concernés et déclencher leur action éventuelle

- Alerter les services concernés au sein de l'entreprise sur toute défaillance, tout défaut d'un de nos produits ;
- Initier des actions correctives si nécessaire conformément aux procédures qualité ;
- Initier des Alertes Techniques en cas de problème grave ou récurrent ;
- Analyser les réclamations et en faire la synthèse dans le but de l'amélioration de la qualité.

**Profil**

Vous justifiez d'une expérience réussie sur un poste similaire dans le domaine de l'hématologie (impératif)

Vous possédez impérativement des compétences pluridisciplinaires techniques

Votre Anglais est impérativement courant

Vous êtes parfaitement à l'aise dans la rédaction de supports en Anglais

Vous disposez d'une très bonne relation clientèle, d'une grande aisance téléphonique, d'un sens du service, d'un esprit d'analyse et de synthèse

Votre rigueur et méthodologie vous permettront de gérer le développement dans un contexte de procédures Qualité liées à notre secteur d'activité.

Des déplacements ponctuels à l'étranger sont à prévoir.