

RESPONSABLE SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS F/H (CDI)

Présentation de l'entreprise

BIT GROUP France, société créée en 2002 basée à Montpellier, est spécialisée dans la conception et la fabrication en OEM d'instruments de diagnostic in vitro dans le domaine de l'hématologie pour le compte de clients majoritairement internationaux et leaders sur leurs marchés.

L'entreprise conçoit et produit également les réactifs nécessaires à l'utilisation de ses instruments.

Avec un effectif de 53 collaborateurs, elle bénéficie d'un important pôle de R&D qui regroupe l'ensemble des métiers techniques (logiciel, mécanique, optique, fluïdique, électronique, etc.) nécessaires au développement de ses produits.

BIT GROUP France fait partie du groupe Allemand BIT Analytical Instruments spécialisé dans le développement et la fabrication d'instruments innovants de diagnostic in vitro et dispositifs médicaux dans différents domaines tels que l'immunologie, la biologie moléculaire, la chimie clinique, les allergies, etc.

BIT Analytical Instruments (230 collaborateurs répartis entre la France et l'Allemagne), est également filiale de MESSER Group (11 000 collaborateurs répartis dans 40 pays), la plus grande entreprise familiale au monde spécialisée dans la production et la distribution de gaz industriels, alimentaires, spéciaux et médicaux.

BIT GROUP France bénéficie donc à la fois de la souplesse d'une PME et de l'appui d'un groupe industriel présent à l'échelle mondiale.

Nos valeurs internes, orientées sur l'humain, sont principalement la responsabilité, la créativité, l'excellence et le respect.

<https://www.bit-group.com/>

<https://www.messergroup.com/>

Contrat

CDI – temps plein

Lieu

Montpellier – Parc Euromédecine II

Télétravail possible : 1 jour / semaine

Déplacements possibles à l'étranger

Missions

Rattaché(e) au Directeur des Opérations, votre principal objectif consistera à apporter un support technique de haut niveau (en anglais uniquement) à nos clients sur l'ensemble de nos instruments (automates d'hématologie) et à garantir leur satisfaction.

Nos clients étant en charge d'apporter le support auprès de leurs utilisateurs finaux, vous contribuerez uniquement à la résolution de problèmes techniques non résolus par ces derniers.

Pour ce faire, vous gérerez en totale autonomie les principales missions suivantes :

- Traiter les réclamations clients :
 - Identifier les problèmes techniques rencontrés sur nos produits et apporter une solution conformément aux attentes de nos clients ;
 - Documenter et suivre les réclamations clients conformément aux procédures internes liées à la Qualité ;
 - Remonter les problèmes techniques rencontrés à l'ensemble des services internes concernés ;
 - Initier des actions correctives si nécessaire.

- Apporter un support technique auprès de nos clients sur les points suivants :
 - Rédaction des manuels techniques ;
 - Evolutions des produits ;
 - Mise sur le marché des nouveaux instruments.

- Leader les formations
 - Animer les formations auprès de nos clients, dans leurs locaux (à l'étranger) ou au sein de notre site ;
 - Animer les formations auprès de nos collaborateurs en interne (nouveaux arrivants, développement des compétences techniques, etc.) ;
 - Rédiger et faire évoluer les supports de formation ;
 - Evaluer la satisfaction des participants à l'issue des formations.

Vous évoluerez dans un environnement à la fois convivial et challenging au sein d'une entreprise à taille humaine et en croissance.

Profil

Diplômé(e) d'une formation technique (idéalement en instrumentation médicale) vous justifiez d'une expérience réussie d'à minimum 3 ans sur un poste similaire dans le **diagnostic in vitro** (idéalement en hématologie).

Vous avez déjà travaillé sur des instruments regroupant différentes disciplines techniques (software, mécanique, électronique, optique ou fluide).

Vous appréciez l'analyse et la **résolution de problèmes techniques** complexes.

Curieux et **fortement intéressé(e) par la technique**, vous êtes proactif/ve dans le maintien de vos compétences et connaissances techniques.

Votre **anglais technique courant** vous permet d'échanger régulièrement de manière fluide et efficace avec nos clients internationaux, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral (réunions, formations, etc.).

Votre esprit de synthèse et votre **aisance rédactionnelle** vous permettent de rédiger efficacement différents documents (manuels, supports de formation, etc.).

Pédagogue, vous êtes à l'aise dans l'animation de formations.

Disposant d'un **sens du service**, vous avez une excellente relation clientèle.