

Métiers du Décisionnel et de la Statistique

Assistante / Assistant support technique client

Autres appellations :

- ◇ Représentant technique / Représentante technique utilisateur
- ◇ Responsable centre de support client
- ◇ Responsable support technique clients
- ◇ Spécialiste support technique
- ◇ Technicienne / Technicien support client
- ◇ Technicienne / Technicien support technique

Correspondance code ROME :

- ◇ H1101

Savoirs

- ◇ Utilisation d'outils bureautiques
- ◇ Utilisation de logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur -TGAO-
- ◇ Utilisation de logiciels de gestion documentaire
- ◇ Méthodes de résolution de problèmes
- ◇ Techniques de e-learning
- ◇ Organisation de la chaîne logistique
- ◇ Techniques pédagogiques
- ◇ Analyse statistique
- ◇ Techniques commerciales

Compétences opérationnelles / Savoir-faire

- ◇ Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients
- ◇ Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter
- ◇ Analyser les problèmes techniques rencontrés par le client et ses contraintes
- ◇ Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients
- ◇ Former aux produits de l'entreprise et accompagner les équipes et les clients

Prérequis

- ◇ Etre titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent

Parcours de Formation

- ◇ DUT Statistique et informatique décisionnelle avec de l'expérience
- ◇ Licence professionnelle (LP) Biostatistique
- ◇ LP Etudes Statistiques et Systèmes d'Information Géographique (ESSIG)
- ◇ LP Etudes Statistiques, Sondages et Marketing (ESSM)

Exemples d'évolution

- ◇ Responsable de projet
- ◇ Responsable rédacteur technique

Notes :
