

Technicien après-vente (H/F)

Autres appellations

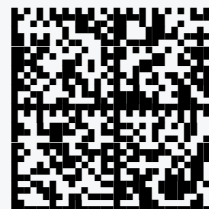
Technicien-réparateur (H/F), Technicien d'atelier (H/F),

Famille de métiers

Service client - Service Après-Vente B to B

Code ROME : H1101

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/309>

Description

Le technicien après-vente (H/F) intervient dans un atelier SAV. À partir d'un bon de réparation, il réalise, seul ou en lien avec le technicien expert, le diagnostic, identifie les causes de panne ou dysfonctionnement et détermine l'intervention à réaliser. Il peut estimer le coût de réparation et réaliser un devis. Il prépare et organise son poste de travail et les moyens nécessaires à son intervention. Il réalise les réparations ou dépannages nécessaires. Il contrôle le bon fonctionnement et la conformité des matériels, équipements par des essais ou tests adaptés après intervention ou dans le cadre d'une maintenance préventive (entretien et réglage du matériel). Il rend compte de ses interventions, assure leurs traçabilités auprès de son responsable.

Missions principales

- Contrôler le fonctionnement des matériels, équipements.
- Réaliser des diagnostics techniques en cas de pannes ou dysfonctionnements et identifier leurs causes.
- Préparer ses interventions et son poste de travail.
- Réaliser des interventions de maintenance corrective.
- Réaliser des interventions de maintenance préventive.
- Assurer la traçabilité des interventions.

Activités et compétences

▼ Assurer l'entretien courant de l'appareil

- Démonter l'appareil, réaliser les interventions de maintenance préventive conformément aux process définis par le fabricant
- Exploiter la documentation technique du fabricant nécessaire aux opérations d'entretien courant
- Réaliser les contrôles et tests conformément aux recommandations du fabricant
- Régler l'appareil et/ou réinitialiser les systèmes conformément aux instructions du fabricant

Vérifier au bon fonctionnement de l'appareil

▼ **Consigner et informer sur l'activité de maintenance réalisée**

Saisir les activités réalisées sur le système d'information interne ; mettre à jour les documents de suivi

Signaler tout incident ou anomalie produit

Transmettre les éléments nécessaires pour établir un devis, une facturation

▼ **Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement**

Choisir les supports et matériels de diagnostic adaptés

Choisir une méthode de diagnostic adaptée au regard du dysfonctionnement constaté

Déterminer l'intervention à réaliser afin de remettre le produit en état

Effectuer les analyses des données issues des mesures réalisées ; repérer et interpréter les éventuels écarts par rapport aux normes du fabricant

Etablir un ordre de réparation

Exploiter la documentation technique du fabricant nécessaire à l'intervention

Identifier les fonctions et pièces défaillantes du produit, la(les) source(s) de dysfonctionnement

Réaliser les contrôles et mesures conformément aux recommandations du fabricant

Solliciter, les cas échéant pour toute panne complexe ou nouvelle, l'expertise d'un technicien référent

▼ **Organiser l'intervention technique à réaliser**

Prendre connaissance du bon de réparation et de son contenu pour bien appréhender l'intervention de maintenance à réaliser

Préparer et vérifier le matériel et l'outillage nécessaire pour réaliser l'intervention

Rassembler les informations techniques nécessaires

S'assurer de l'opérationnalité du poste de travail

S'équiper des EPI nécessaires pour pratiquer l'intervention conformément à la réglementation en vigueur

Sécuriser la zone d'intervention conformément aux règles de sécurité en vigueur

▼ **Participer à la gestion de la relation client**

Former / accompagner les clients sur la prise en main et l'utilisation des équipements, des matériels

▼ **Réaliser une intervention technique de maintenance corrective**

Changer ou réparer les pièces ou les composants défectueux

Contrôler la qualité de la remise en conformité par des essais ou tests adaptés

Démonter l'appareil et repérer les pièces ou les composants défectueux

Régler l'appareil et/ou réinitialiser les systèmes conformément aux instructions du fabricant

S'assurer du bon fonctionnement de l'appareil

▼ **Réaliser une veille technologique et une veille produits**

Appréhender l'impact des innovations produits et des évolutions technologiques sur l'activité de maintenance

Appréhender les innovations produits en repérant les évolutions technologiques



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur perspectives commerce !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/309/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/309/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/309/offres>