

Field Service Engineer Trace Elemental Analysis & Chromatographie Ionique

- Title
Field Service Engineer
- Profile
Field Service, location Aix en Provence
- Description

Après une formation interne, l'ingénieur de Services Après-Vente ULS prendra en charge l'ensemble de l'activité Services en Trace Analysis Elemental (TEA) (Absorption Atomique, ICP Optique et ICP MS) et Chromatographie Ionique (IC) sur le territoire Français et Afrique Francophone.

Des prestations de service en Installation Nucléaire de Base (INB) font parties du poste.

L'ingénieur depuis la région d'Aix en Provence prendra en charge une partie des clients sur les gammes précédentes et ce de l'installation aux services de maintenance en passant par l'aide aux clients, la résolution des problèmes - hot line et la promotion de nos produits - en vue d'atteindre les objectifs suivants :

 - La satisfaction et fidélisation des clients, principalement sur le secteur Sud-Est au départ d'Aix en Provence.
 - Le plus haut niveau de résolution dès le premier appel / le moins de temps possible
 - Le plus bas niveau d'appels clients répétés

Il ou elle contribue aux objectifs de l'activité Services en matière de chiffres d'affaires, de volume, de marges et de gestions de coûts selon les règles internes, les procédures et pratiques en vigueur dans la société.

Responsabilités principales :

Assure l'ensemble des activités de services en ligne avec les règles internes et celles des clients. Assure le support téléphonique et le diagnostic sur site pour répondre aux attentes clients et veiller à la bonne utilisation des instruments. Assure activement la promotion de nos contrats (80%).

Veille continuellement au maintien de relations professionnelles de haute qualité avec nos clients pour gagner leur fidélité et si nécessaire, pour résoudre les difficultés et trouver des solutions le plus rapidement possible.

Respecte notre code de conduite professionnelle et de déontologie.

Est responsable de la gestion des équipements de l'entreprise qui lui sont fournis, comme le stock voiture, ordinateur, téléphone, outils, voiture de fonction, manuels etc... (5%).

Optimise l'organisation de son emploi du temps et visites en prenant en compte les plannings de l'ensemble des partenaires (Département Customer Service, responsables d'équipe, autres). (5%)

Est responsable de la réalisation des rapports d'activité dans les temps pour l'ensemble des activités le nécessitant (ex. Rapport Service, Rapport des Dépenses, etc.) (5%)

Assure le lien pour l'ensemble des activités sur les sites clients avec le reste de Thermo Fisher et informe les autres interlocuteurs internes des informations importantes dans le respect de la satisfaction de nos clients (ex. information concernant de nouvelles commandes, devis) (5%)

Profil:

 - Expérience en Electronique/Chimie/Service Technique ou similaire
 - Forte capacité en résolution de problèmes
 - Bonne qualité de communication écrite et orale, capacité à travailler avec des interlocuteurs de tous niveaux, fonctions et régions différentes
 - A démontré des capacités d'organisation dont une habilité à mener plusieurs missions et priorité de front
 - Excellente capacité à négocier, établir des relations et à se motiver
 - Compétences informatiques
 - Permis de conduire
 - Au-delà des déplacements inhérents à son secteur, de fréquents déplacements en Europe et Afrique francophone sont à prévoir. Pour des actions de formation ou de réunions spécifiques, des voyages à l'international sont également requis (Europe et US).
 - Bon niveau d'anglais (écrit et oral)

Cette description de fonction n'est pas limitative des tâches