



RESPONSABLE TECHNIQUE SERVICE CLIENTS (H/F)

CDI – Poste à pourvoir dès que possible

ETNA INDUSTRIE est une entreprise familiale d'environ 50 salariés, spécialisée dans la recherche, la conception, la qualification et la fabrication de composants et de systèmes hydrauliques et pneumatiques, leader mondial sur son marché, pour en savoir plus : <https://www.etna-industrie.fr/>

Dans le cadre d'un remplacement, nous recrutons un.e Responsable Technique Service Clients (H/F) au siège basé à Argenteuil (95).

1. Missions & Activités

Rattaché.e au Directeur Business Development, vous avez pour mission d'assurer la continuité du savoir-faire technique du Parc installé en interne et chez nos clients. Vous travaillez en étroite concertation avec tous les collaborateurs Business Development (ingénieurs commerciaux, ADV, SAV), ainsi qu'avec la Responsable Qualité Produits et les ingénieurs du Bureau d'Etudes et supervisez un technicien.

A ce titre, vous aurez notamment sous votre responsabilité les activités suivantes :

- Elaborer, mettre à jour les procédures du service et veiller à leur respect et application en bonne et due forme.
- Traiter les litiges clients et proposer, le cas échéant, des adaptations en conséquence dans une logique d'amélioration continue, en concertation avec la Responsable Qualité Produits.
- Assurer la durabilité du parc installé, à savoir :
 - o Gérer et assurer la promotion de l'offre de « Rénovation Produits »
 - o Apporter un support technique au quotidien en interne ou en externe
 - o Garantir la formation Clients
- Assurer la gestion des obsolescences produits.
- Garantir la conformité à la réglementation applicables aux produits ETNA (dont équipements sous pression).

Compte tenu de la taille de l'entreprise, le poste à pourvoir implique une nécessaire polyvalence, la liste des tâches n'est ainsi pas limitative et est susceptible d'évoluer en fonction des besoins de l'entreprise.

2. Profil des candidats

Vous êtes issu.e d'une formation BAC+4/5 en mécanique ou production industrielle avec 5 à 10 ans d'expérience, idéalement dans une TPE/PME.

Vous connaissez les normes qualité et idéalement les normes applicables aux appareils sous pression ainsi qu'aux produits électriques. Vous êtes naturellement capable de mettre votre expertise technique au service d'une relation client durable, fiable et de qualité.

Votre rigueur, votre capacité d'analyse, votre esprit critique constructif vous caractérisent et vous avez à cœur de traiter et faire aboutir des dossiers complexes avec ténacité et diplomatie.

Vous maîtrisez les outils bureautiques et êtes opérationnel sur un ERP de type SYLOB ou équivalent.

La maîtrise de l'anglais (lu, parlé, écrit) est indispensable à la tenue du poste.

3. Conditions contractuelles

Rémunération annuelle brute de +/- 50 K€ selon le profil. Convention Collective : Métallurgie. Statut Cadre. Temps de travail : Forfait jours du lundi au vendredi. Déplacements occasionnels en France et à l'international.

Merci de nous adresser votre CV et votre lettre de motivation par mail à l'adresse suivante : sophie.fautrat@etna-industrie.fr sous la référence RESPTECH/2022 inscrite dans l'objet du mail.

A noter : des cas ou exercices pratiques de mise en situation pourront avoir lieu au cours de la procédure de recrutement.