



# TECHNICIEN SUPPORT CLIENT

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > Agent d'exploitation téléphonique et Radio Maritime - RM.
- > Chef de section relation client annuaire et services.
- > Agent cellule essai mesure et documentation.
- > Chef de cellule essai mesure et documentation.
- > Agent du SAV Mobile.

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

Prise en charge des problématiques clients depuis un centre d'appel.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES\*\* :

- Traitement des demandes ou des attentes d'information en qualité de soutien et en relation directe avec le client (renseignements, dépannage, assistance, SAV...).
- Résolution à distance du problème du client ou transfert aux services compétents des cas qui excèdent ses capacités d'action.
- Gestion et suivi d'incidents d'exploitation, sur la base de sa connaissance des signalisations (en cours ou passées) du réseau.

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

- **Connaissance :**
- Des produits et services de l'Office.
- Des outils de supervision et d'exploitation des réseaux (gestionnaire d'équipement, bases documentaires, outils de gestion des tickets d'incidents, etc.).
- Des processus de l'entreprise applicables à la gestion des incidents.
- De l'anglais basique.
- De la technique de gestion à distance du mécontentement client.

### savoir-faire

- Exploiter l'outil de supervision et d'exploitation des réseaux dédiés à son activité.
- Interpréter et reformuler les constats clients.
- Exprimer des termes techniques de façon claire et simple.
- Etablir un diagnostic dans le respect du processus (de gestion d'incident).
- Procéder à distance à la configuration, au paramétrage et/ou à la mise en service des équipements.
- Exploiter, renseigner et enrichir les bases de données techniques de l'OPT-NC.
- Faire remonter des informations sur les clients, leurs usages et leurs attentes.

### comportements professionnels

- Sens de l'écoute.
- Réactivité.
- Sens de l'anticipation.
- Sens de l'organisation.
- Concentration.
- Efficacité.
- Autonomie.
- Amabilité, courtoisie et diplomatie.
- Esprit d'équipe.
- Intégrité.
- Discrétion professionnelle.
- Sens du service client.
- Exigence du résultat.
- Faculté d'adaptation à toutes les situations notamment en période de crise (détresse en mer, cyclone...).
- Très grande disponibilité.

## PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Permanence, astreinte 24h/24, travail en quart.

## CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

### Prérequis à l'emploi

Formation de type technicien de niveau V (BEP, CAP...).

### Formations nécessaires à l'emploi

Sensibilisation à la sécurité et lutte contre le feu.  
Gestes et postures.

## PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Technicien support utilisateur - Téléconseiller - Technicien d'intervention client.

## EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

### Possibilités d'emplois précédents

Technicien d'intervention client.

### Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Technicien support utilisateur.

Téléconseiller.

Technicien de maintenance poste de travail.

## TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

### Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Evolutions des technologies et stratégie de l'OPT-NC.

### Conséquences sur les activités et les compétences

- Evolution des compétences, montées en compétences.

*\*Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*\*\* Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

*\*\*\*Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*