

CDD 6 MOIS
TECHNICIEN SUPERIEUR SUPPORT CLIENT

LEOSPHERE SAS (55 employés en septembre 2010) se positionne comme un fournisseur incontournable de systèmes LIDAR atmosphériques pour la mesure de profils de vent et la détection d'aérosols. LEOSPHERE réalise 90% de son chiffre d'affaire à l'export.

Dans le cadre d'une augmentation importante de notre activité de support technique en 2010, nous recherchons un **technicien supérieur support client** pour renforcer notre département « **support client international** ». Après une période de formation technique approfondie sur notre gamme de produits optoélectroniques de haute technologie, le ou la candidate intégrera le département « Service Clients ».

Ses fonctions seront :

- Assurer la hotline téléphonique quotidienne (95% du temps en anglais).
- Assurer le support technique à nos clients par email (anglais : idem).
- Diagnostiquer et résoudre les pannes de niveau 1 de manière autonome.
- Diagnostiquer et résoudre les pannes de niveau 2 avec le support d'un ingénieur SC.
- Surveiller le parc de systèmes et alimenter les fichiers de suivi des systèmes (non-conformités et MTBF).
- Participer à la rédaction de la méthodologie de diagnostic à distance de nos systèmes avec l'aide des ingénieurs service clients et sous la supervision du responsable SC.
- Récupérer les besoins de pièces détachées de nos clients et les expédier.

Profil recherché :

Nous recherchons un(e) technicien(ne) supérieur(e) titulaire d'un DUT ou d'une licence professionnelle avec une spécialisation optique/optoélectronique. Nous recherchons un(e) candidat(e) possédant si possible deux ans d'expérience dans le domaine du support technique mais les profils débutants seront aussi étudiés. La pratique de l'anglais technique est indispensable car 95% des échanges se font en anglais (téléphone et emails).

Ce poste nécessite une double compétence technique et relationnelle. En effet, le/la candidat(e) doit être attiré(e) et très motivé(e) par le contact client. Il/elle sera l'interface principale du support technique de LEOSPHERE auprès de ses clients. Le/la recruté(e) devra faire preuve de professionnalisme, de réactivité et de discernement dans la résolution des problèmes rencontrés par nos clients. Son/sa capacité d'analyse et d'expertise sur les produits lui permettront de diagnostiquer rapidement les problèmes rencontrés et de proposer les solutions adéquates. Organisé(e), le recruté participera à la mise en place des outils de diagnostic des systèmes à distance avec l'aide des ingénieurs de l'équipe Service clients.

Connaissances et compétences recherchées :

- Systèmes optoélectroniques
- Physique des Lasers
- Systèmes LIDAR
- Physique générale : électronique, mécanique, thermique
- Informatique, réseaux.
- **Anglais indispensable (stage ou expérience dans un pays anglophone fortement apprécié)**

Qualités personnelles

- Goût et aisance pour le contact client
- Professionnalisme et sérénité
- Dynamique et volontaire

Lieu de travail : Orsay (91) – poste sédentaire.

Type de contrat : CDD de 6 mois avec possibilité de prolongation en CDI

Veillez envoyer votre CV et votre lettre de motivation à : offre_technicien@leosphere.fr