

## Offre d'emploi #20200225- Responsable support client H/F

XENOCS est un groupe international spécialisé dans le développement et la commercialisation de solutions innovantes pour la caractérisation de matériaux à l'échelle nanométrique en utilisant la diffusion des Rayons X. Notre clientèle internationale est composée de chercheurs travaillant dans des universités ou des laboratoires de recherche ainsi que de fabricants d'équipements d'analyse. La société, créée en 2000, est issue d'un essaimage de l'Institut Laue Langevin. Son siège social est à Grenoble en Isère et le groupe compte quatre filiales situées aux Etats-Unis, au Danemark, en Chine et à Singapour pour un effectif global d'environ 70 salariés.

Nous recherchons un(e) :

### **Responsable Support Client H/F**

#### **MISSION**

Au sein de la Direction des Ventes, rattaché au groupe Service Client, le responsable Support Client H/F supervise l'activité de support et a pour mission d'apporter à nos clients un support et une assistance technique de qualité dans des délais adaptés afin de garantir la meilleure performance de nos produits et la satisfaction de nos clients.

#### **ACTIVITES**

- Analyse et résolution des problèmes ou incidents complexes :
  - o Analyse des difficultés techniques rencontrées par le client et de leurs impacts
  - o Exploration de l'ensemble des possibilités d'erreurs et détermination des solutions techniques adaptées, dans un délai le plus court possible. Sollicitation en cas de besoin des responsables produits pour les problèmes complexes
  - o Communication aux clients et mise en œuvre de la solution retenue ou assistance du client dans cette opération
  - o Intervention sur site client pour une action corrective ou préventive
  - o Elaboration des documentations techniques accessibles pour les clients
  - o Information et/ou formation des équipes techniques du client sur le produit ou la solution
  - o Rédaction de comptes-rendus auprès de son responsable et des services concernés, de l'ensemble des informations recueillies permettant d'améliorer la qualité des produits et la satisfaction du client
  
- Responsable du service Support :
  - o Encadrement des Ingénieurs Support et Installation
  - o Organisation et suivi des actions, des interventions et des prestations d'assistance fournies aux clients, au sein de l'équipe Support, en interaction avec les autres services concernés et les différentes filiales Xenocs

- Suivi de la réalisation dans les plus courts délais des réparations et autres actions correctives nécessaires afin de garantir la satisfaction client
  - Mise en place d'un suivi adapté des tickets support et de l'historique des machines
  - Mise en place d'une base de questions fréquentes (et réponses), sur les solutions techniques vécues par les clients
  - Suivi de la satisfaction client
- 
- Emission des offres liées au SAV, développement de l'activité support
  - Rédaction des contrats de maintenance
  - Responsable du processus qualité pour le support
  - Encadrement de nos agents et distributeurs dans les actions de SAV
  - **Nombreux déplacements internationaux à prévoir sur l'année**

## PROFIL DU TITULAIRE

Diplôme, formation initiale : Diplôme d'ingénieur ou équivalent

Connaissances spécifiques requises :

- Expérience significative du support technique et installation de machines
  - Expérience significative de l'organisation d'une activité de support
  - Fort intérêt pour les aspects techniques avancés
  - Des bases en électrotechnique, mécanique, informatique industrielle et automatisme ainsi que programmation informatique.
- 
- Anglais courant indispensable, une autre langue serait un plus.
  - Intérêt et aptitude pour la relation client : écoute, bon contact, sens de la priorité client, être bon communicant en français et en anglais
  - Capacité à expliquer clairement les solutions à mettre en œuvre, avoir l'envie d'approfondir et un certain goût du détail pour mener des analyses précises.
- 
- Capacité d'anticipation et d'adaptation dans un environnement international, dynamique, sur des équipements scientifiques avancés. Aptitude à gérer l'imprévu
  - Persévérance et résistance au stress, capacité à gérer des situations d'urgence. Le/la candidat(e) devra parfois intervenir dans un contexte conflictuel.
  - Autonomie, organisation, rigueur, flexibilité et pragmatisme
  - Dynamisme et volonté pour fédérer les actions Support au sein de l'entreprise.
- 
- Intérêt pour les déplacements (environ 50% du temps de travail).

Connaissances spécifiques non requises mais souhaitées :

- Connaissances en optique rayons X

Expérience : 5 à 10 ans d'expérience en support technique et installation de machines

Type de contrat : CDI temps plein

Lieu de travail : 1- 3 allée du Nanomètre, 38000 Grenoble  
Nombreux déplacements à l'international

Salaire : Selon profil et expérience  
Part fixe, part variable, mutuelle, titres restaurant, intéressement

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser par mail à [recrutement@xenocs.com](mailto:recrutement@xenocs.com).