
Spécialiste de service technique après-vente (BF)

Remplace: INFOformation&profession «Spécialiste de service technique après-vente (BF), en consultation» du 25.05.2016

▷ Nouveau règlement d'examen professionnel approuvé par le SEFRI le 08.06.2016.

Description brève

Les spécialistes de service technique après-vente travaillent dans les départements hotline, support, planification/gestion des interventions, assistance technique et pièces détachées dans les entreprises de production et de commerce. En leur qualité de spécialistes, ils/elles étudient/traitent les souhaits de la clientèle et ils/elles reçoivent les déclarations de sinistres. Ils/elles font appel à des spécialistes de l'assistance technique (techniciens de service), conseillent la clientèle en cas de pannes de machines ou d'installations et préconisent les mesures à prendre pour réduire les défaillances et les arrêts. Ils/elles veillent à ce que les pièces de rechange nécessaires pour résoudre la panne soient disponibles et décident des prestations de garantie en tenant compte des prescriptions internes de l'entreprise.

Organe responsable

L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:

- Chambre suisse du service technique après-vente

Admission

Sont admis/es à l'examen final les candidats/es qui:

- a) détiennent un certificat fédéral de capacité (CFC) ou un certificat équivalent;
- b) possèdent une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine du service technique après-vente.

Examen

L'examen final comprend les parties suivantes: planifier le service technique après-vente (pratique, écrit), soutenir et accompagner les collaborateurs (écrit), appliquer l'organisation d'entreprise et les dispositions légales (écrit, oral), assister et satisfaire le client au moyen de prestations de service (écrit, oral), appliquer les techniques de travail et de communication (pratique, écrit).

Titre

Les titulaires du brevet sont autorisés/es à porter le titre protégé de:

- Spécialiste de service technique après-vente avec brevet fédéral
- Fachmann/-frau technischer Kundendienst/Service mit eidgenössischem Fachausweis
- Specialista del servizio tecnico clienti con attestato professionale federale

La traduction anglaise recommandée est:

- Technical Services Specialist with Federal Diploma of Higher Education

Pour en savoir plus

Chambre suisse du service technique après-vente

www.techkundendienst.ch