

TECHNICIEN DE MAINTENANCE (H/F)

MISSION

Garantir la sécurité et le confort des clients en assurant la qualité des prestations d'entretien et de dépannage d'un équipement technique dans l'habitat, dans le respect des normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise.



RESPONSABILITÉS

PRÉPARER LE DÉROULEMENT DE LA TOURNÉE

- Analyser le Compte Rendu Journalier d'intervention (CRJ), y compris les attentes pièces, avec son responsable hiérarchique,
- Anticiper les besoins d'approvisionnement en pièces détachées,
- Contrôler quotidiennement la présence et/ou le bon fonctionnement de ses EPI, de son matériel et de ses appareils de mesure,
- Optimiser les déplacements en intégrant les recommandations du CRC,

RÉALISER UNE PRESTATION DE QUALITÉ LORS DE CHAQUE INTERVENTION

- Mettre en œuvre le process « SERVIR »,
- Effectuer les tests et contrôles préalables au début de l'intervention,
- Entretenir et dépanner l'installation technique,
- Expliquer la prestation réalisée au client et lui faire tester le fonctionnement de l'installation,
- Contrôler la conformité du logement,
- Conseiller le client pour optimiser le fonctionnement de ses équipements techniques,
- Compléter le PDA en faisant la synthèse de l'intervention,
- Renseigner les références des pièces remplacées et du matériel dans le logement,
- Procéder à la vérification et à la mise à jour de la fiche client, si nécessaire,
- Procéder à la signature électronique en faisant noter la satisfaction client pour clôturer l'intervention.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE POUR CONTRIBUER À LA SÉRÉNITÉ ET LA SATISFACTION DES CLIENTS

- Remonter, lors du pointage quotidien, les éventuelles difficultés ou autres informations importantes pour la satisfaction clients,
- Contribuer à la propreté des locaux, de son véhicule et participer au rangement du dépôt,
- Être force de proposition pour améliorer la satisfaction client,
- Informer son manager lors d'un sinistre responsabilité civile.



CRITÈRES DU POSTE

SAVOIRS – CONNAISSANCES ATTENDUES

- Process « SERVIR » - Fondamentaux de la Qualité de Service et de la Relation Clients
- Connaissance des règles, procédures et normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise
- Connaissance du matériel et de la réglementation technique

SAVOIR-FAIRE – COMPÉTENCES ATTENDUES

- Capacité à mettre en œuvre le process « SERVIR »
- Capacité à analyser une installation technique
- Maîtrise de l'utilisation du PDA et des appareils de mesure
- Capacité à utiliser les applications constructeurs
- Gestion du temps et des priorités
- Sens du service
- Capacité à canaliser son stress et ses émotions

SAVOIR-ÊTRE – COMPORTEMENTS ATTENDUS

- Écoute
- Rigueur
- Responsabilité
- Agilité
- Autonomie

	1	2	3
Process « SERVIR » - Fondamentaux de la Qualité de Service et de la Relation Clients	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connaissance des règles, procédures et normes de sécurité en vigueur dans l'entreprise	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connaissance du matériel et de la réglementation technique	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacité à mettre en œuvre le process « SERVIR »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Capacité à analyser une installation technique	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maîtrise de l'utilisation du PDA et des appareils de mesure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacité à utiliser les applications constructeurs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion du temps et des priorités	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sens du service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Capacité à canaliser son stress et ses émotions	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Écoute	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rigueur	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responsabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Agilité	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autonomie	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Niveau 1

Met en œuvre les prérequis du critère. Le collaborateur a une attitude ou réalise des performances conformes aux attentes sur ce critère et de manière autonome. Il sait faire face aux situations simples ou habituelles.

Niveau 2

Maîtrise la totalité de ce critère. Le collaborateur sait s'adapter, être autonome et faire face à toutes les situations en lien avec ce critère.

Niveau 3

Confirme la maîtrise de ce critère dans la durée. Anticipe les situations et les évolutions liées à ce critère et s'adapte en conséquence. Capable de transmettre et peut accompagner l'évolution d'autres collaborateurs.

