

## RESPONSABLE DU SUPPORT CLIENTS (H/F)

Toulouse, CDI, Dès que possible

### Delair

Delair, leader mondial du drone professionnel, fournit des données basées sur l'imagerie aérienne pour aider les industriels dans leur processus de décision. Spécialiste de la fabrication de drones et du traitement des données collectées, Delair met à disposition des professionnels des solutions complètes depuis l'acquisition de données jusqu'à leur analyse opérationnelle.

En intégrant Delair, vous participerez bien plus qu'à la commercialisation de drones industriels dans le monde entier. Nous croyons que le drone professionnel est part intégrante de la révolution numérique en cours et nous participons à son développement afin qu'il devienne incontournable dans les décisions stratégiques de demain.

C'est dans l'excellence technique et ce processus d'innovation perpétuel que nous nous reconnaissons. Nous encourageons par conséquent les idées novatrices et permettons à la créativité de s'exprimer.

Etes-vous prêt à rejoindre l'aventure et à participer à son développement ?

### Vos missions

Le département commercial regroupe les fonctions au contact de nos clients et revendeurs. Au sein de cette organisation, vous êtes le responsable du support client et des membres de l'équipe qui le réalisent.

Votre équipe est le point de contact des clients dans le monde entier qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation des produits ou services de l'entreprise. Elle intervient sur les deux premiers niveaux de support pour couvrir un large spectre allant des questions bénignes traitées en direct au retour de systèmes pour analyse et remise en état. Vous vous appuyez sur l'équipe de R&D pour tous les cas nécessitant une expertise technique.

Vous serez :

- Responsable du support auprès de tous les clients de la société ;
- En charge de l'équipe d'agents support localisés en France et à l'étranger ;
- Garant du budget support et de l'application des règles définies à l'échelle de la société dont celles relatives à la garantie des systèmes ;
- Responsable de l'implémentation et de la gestion de la méthode de support (type d'analyse effectuée, niveau de détails requis, choix des actions curatives à apporter, fréquence et contenus des réponses, ...) ;

- Celui qui met en place et suit les indicateurs de niveau de service des équipements et du support ;
- Impliqué dans la validation des analyses techniques et opérationnelles des incidents le nécessitant ;
- Celui qui synchronise l'activité avec les autres départements : production, R&D, Admin, Qualité ;
- En charge de la gestion directe de certains grands comptes stratégiques.

## Votre profil

### LES SAVOIRS :

- Une expérience significative dans le management d'une équipe multiculturelle ;
- Une appétence forte pour comprendre les problèmes techniques et y trouver des solutions ;
- Une expérience dans le support et la maintenance sera appréciée ;
- Une capacité d'expression et de dialogue professionnel de haut niveau ;
- Anglais courant à l'écrit et à l'oral ;
- Maîtrisant une seconde langue vivante, espagnol ou chinois de préférence.

### LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS :

- Bonne qualité d'écoute et de communication, fibre commerciale ;
- Capacité de dialoguer avec des interlocuteurs exigeants ;
- Capacité d'analyse et de synthèse ;
- Minutieux ;
- Rigueur, organisation, curiosité.

