

Direttore del servizio tecnico alla clientela EPS

Direttrice del servizio tecnico alla clientela EPS

Meccanica

Elettrotecnica

Il direttore e la direttrice del servizio tecnico alla clientela sono responsabili della gestione strategica, operativa e del personale del servizio di supporto e assistenza tecnica di un'azienda. Coordinano i processi dalla segnalazione del guasto alla riparazione, dirigono i team di assistenza e garantiscono un elevato grado di soddisfazione della clientela.

Attività

Organizzazione del servizio alla clientela

- organizzare il processo di segnalazione e presa in carico dei guasti
- collaborare con i servizi di picchetto e i reparti di assistenza competenti
- elaborare il concetto di servizio
- redigere contratti di assistenza e manutenzione
- valutare la situazione e cercare soluzioni in caso di reclami o conflitti con la clientela
- riconoscere le esigenze del mercato e sviluppare servizi di assistenza adeguati

Pianificazione

- pianificare il fabbisogno e il grado di utilizzo delle risorse
- elaborare il budget dei ricavi e dei costi
- pianificare e gestire l'intera logistica dei pezzi di ricambio

Gestione del personale

- pianificare attività e turni del personale
- garantire la formazione continua e la qualificazione del team
- reclutare nuovo personale

Condizioni di lavoro

I direttori e le direttrici del servizio tecnico alla clientela lavorano principalmente in ufficio e coordinano le attività del servizio e dell'assistenza tecnica. Possono recarsi presso la clientela o nei reparti di assistenza e di gestione dei pezzi di ricambio. Gli orari sono generalmente regolari, ma possono variare in funzione delle esigenze della clientela e degli interventi di assistenza.

Questi professionisti e queste professioniste trovano impiego presso aziende di produzione e commerciali, nei reparti di assistenza tecnica, supporto, coordinamento degli interventi e gestione dei pezzi di ricambio.

Attitudini e interessi

Attitudini

Attitudine a dirigere e a gestire un team
Capacità di pianificazione e organizzazione
Accuratezza e precisione
Attitudine a negoziare
Senso commerciale
Facilità di contatto

Interessi

Pianificare, organizzare
Consigliare
Dirigere e assumersi delle responsabilità
Essere in contatto con altre persone

Formazione

Questa formazione è generalmente modulare e si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. Le condizioni di ammissione figurano nel regolamento d'esame della SEFRI.

Formazione continua

Scuole universitarie

Bachelor in ingegneria gestionale

<https://www.orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/ingegneria-gestionale>

Professioni simili

Professione

**Dirigente di produzione industriale
EPS**

<https://www.orientamento.ch/it/professioni/dirigente-di-produzione-industriale-eps>

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.553.49.0

Link utili

Camera svizzera dell'assistenza tecnica

<https://www.techkundendienst.ch/>

Basi legali

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68037?lang=de>