Ingénieur Support Client - Maroc

Numéro de l'offre :

Vous êtes à la recherche d'un poste stimulant ayant un réel impact dans la transition énergétique ?

N'attendez plus pour faire partie de l'aventure chez IDSUD-Energies, un leader innovant dans le domaine de l'énergie solaire. En rejoignant nos équipes passionnées, vous contribuerez à façonner l'avenir de l'énergie propre et durable. Nous offrons un environnement de travail dynamique où la créativité et les idées nouvelles sont encouragées.

Description du poste

En tant que technicien SAV chez IDSUD-Energies, vous jouerez un rôle essentiel au sein de l'entreprise. Vous aurez l'opportunité de vous impliquer à la fois avec les clients et le personnel technique.

Votre principale responsabilité consistera à assister nos clients techniquement lors de l'installation ou l'utilisation de nos produits. De la veille à la formation, votre rôle sera décisif à la bonne réalisation de nos activités.

Rôle et responsabilités

Activités et tâches

<u>1.Accompagnement avant-vente</u>

- Accompagner techniquement les différents comptes : (Développeur, EPC, distributeur, etc.) sur l'architecture, support design des centrales, choix des produits, conformité technique.
- Contribuer à l'élaboration de la stratégie de promotion et de commercialisation : prix, circuits de distribution, communication...

- Formaliser et/ou valider l'ensemble de la documentation technique et l'ensemble de la valeur ajoutée du produit sur le marché : performances technologiques, nouveaux services, nouveaux usages, prix...
- Assurer une communication interne, notamment auprès des équipes commerciales pour accompagner le lancement du produit.
- Réaliser des modules de formation / webinaire et tout ce qui peut se rattacher à la promotion de la société et au renforcement des compétences de nos clients.
- Assurer une veille permanente sur les retours clients, marché et sur les performances commerciales afin de corriger les dysfonctionnements éventuels et/ou d'améliorer les performances du produit (onduleurs PV, onduleurs batterie, système de monitoring et autre électronique de puissance).
- Support technique lors de manifestations telles que salon, conférence etc.

2. Service après-vente :

- Conseils techniques et support pour nos clients en France, Maroc et à l'étranger, (dépannages via téléphone, courriel ou présence sur site si nécessaire).
- Aller sur les sites d'installations pour assister nos clients lors des mises en service. Assister les clients pour une intégration conforme aux spécifications des produits.
- Former les équipes de nos clients et les installateurs sur nos solutions.
- Dépannage et résolution des problèmes en relation avec le SAV.
- Contrôler les machines récupérées défaillantes, et demander un remplacement auprès du fabricant.
- Organisation, planification et intervention des formations techniques.
- Utiliser les outils de gestion SAV et remonter les indicateurs de performances au responsable qualité.
- Se servir du retour de l'expérience SAV pour mettre à jour la documentation technique, et rédiger de nouveaux manuels/procédures des produits ENR.

Conditions de travail

- Poste basé à Casablanca et 100% en présentiel (283 Boulevard Zerktouni, Casablanca)
- Déplacements fréquents au Maroc chez les clients, pour des dépannages, mise en service, formation/présentation produits.
- Type d'emploi : CDI
- Travail en journée

Caractéristiques personnelles idéales

Profil

- Bac +5
- Minimum 1 an d'expérience similaire dans le domaine de l'électronique de puissance.
- Minimum 1 an d'expérience relation client.
- Maitrise de l'arabe, français et anglais.

Caractéristiques personnelles

- Adaptabilité et flexibilité : Adapter et reprioriser ses activités et son organisation face aux évolutions et aux contraintes.
- Capacité d'analyse et synthèse : Analyser l'information issue de différentes sources pour identifier les relations et les tendances. Synthétiser les informations clés dans un format pertinent.
- Rigueur et organisation : Prioriser et planifier sa propre charge de travail, évaluer et corriger les activités réalisées.
- Sens relationnel : Adapter son comportement et son attitude en fonction de l'interlocuteur pour maximiser la qualité des échanges.

A propos d'IDSUD-Energies

IDSUD Energies est un groupe français basé à Marseille, spécialisé dans le développement photovoltaïque, la conception et la fourniture de solutions d'énergie renouvelable.

IDSUD Energies dispose à ce titre de solutions brevetées et d'une expertise reconnue dans la conception de solutions complètes, personnalisées, pour la production et le stockage de l'énergie (ESS), et notamment, en zones extrêmes et sites isolés (Micro Grid).

Pour plus d'informations : Suivez toutes nos actualités sur notre compte LinkedIn : https://www.linkedin.com/company/idsudenergies/

Ou sur notre site internet : www.idsud-energies.com