



## Responsabile/Addetto Assistenza Tecnica

### Dove e come lavora

Il Responsabile Assistenza Tecnica o Responsabile Assistenza Clienti si inserisce nell'Area Commerciale e, nello specifico, nell'Ufficio Assistenza Tecnica soprattutto di aziende chimiche medio/grandi che si occupano della produzione di beni intermedi destinati ad altri settori industriali, mentre in quelle medio/piccole, solitamente, gli stessi compiti vengono svolti dal Responsabile Commerciale (per quanto riguarda gli aspetti organizzativi) e/o dal Tecnico Commerciale (per quanto riguarda gli aspetti operativi).

### Cosa fa

Il Responsabile Assistenza Tecnica è la persona di riferimento per il cliente dopo la vendita soprattutto per quanto riguarda l'attività di formazione rispetto all'utilizzo dei prodotti e per ottimizzare la loro resa rispetto ai macchinari utilizzati dai clienti. Interviene, quindi, in prima persona o coordinando una squadra di tecnici per la gestione delle attività di formazione presso i clienti e in caso di non conformità del prodotto, garantendo un servizio completo di assistenza. Si relaziona con il Laboratorio e con la Produzione per la gestione dei reclami legati alla non conformità del prodotto e delle problematiche legate all'utilizzo dei prodotti.

### Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da un laureato in Chimica, in Chimica Industriale o da un laureato in Chimica e Tecnologie Farmaceutiche, in Agraria, in Biologia, in Scienze dei Materiali, ma anche, soprattutto nelle realtà più piccole, da un diplomato presso un Istituto Tecnico o Professionale con indirizzo chimico o industriale o comunque, indipendentemente dal titolo di studio posseduto, da un professionista/specialista del settore di applicazione dei prodotti commercializzati dall'azienda.

### Competenze tecniche

Il Responsabile Assistenza Tecnica deve possedere buone conoscenze di chimica e, in particolare, a seconda dell'ambito in cui opera l'azienda, di chimica analitica, chimica fisica, chimica organica e inorganica, chimica di sintesi e della formulazione applicate al settore a cui sono destinati i prodotti realizzati dell'azienda (agricoltura, edilizia, abbigliamento, ecc.). In particolare, deve possedere un'ottima conoscenza dei prodotti commercializzati dall'azienda e delle loro applicazioni, dei processi/cicli produttivi e degli aspetti tecnici della produzione in ambito industriale. Deve, inoltre, conoscere le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro, oltreché le specifiche normative nazionali ed internazionali (se l'azienda lavora con l'estero) che definiscono gli standard tecnici, qualitativi e di sicurezza che i prodotti commercializzati dall'azienda devono rispettare.

### Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura sono richieste competenze digitali da utilizzatore generico, oltreché la conoscenza della lingua inglese, soprattutto se l'azienda lavora con l'estero.



## **Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità**

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve, infine, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque mentalmente flessibile e disponibile a viaggiare.

### **Note**

Al di sotto di tale figura opera il Tecnico Esterno o Tecnico Applicativo o Tecnico di Prodotto o, ancora, Addetto/Tecnico Assistenza Clienti che, quindi, è la figura professionale che si occupa operativamente dell'attività di formazione rispetto all'utilizzo dei prodotti e per ottimizzare la loro resa rispetto ai macchinari utilizzati dai clienti.

### **Per approfondire**

Quaderno PHAROS n. 23/2016 "Attività e professionalità nel settore chimico veneto".