



Responsabile Assistenza Post-vendita

Dove e come lavora

Il Responsabile Assistenza Post-vendita si inserisce nell'Area Commerciale e, nello specifico, nell'Ufficio Assistenza Post-vendita in aziende metalmeccaniche medio/grandi, mentre in quelle medio/piccole, solitamente, gli stessi compiti vengono svolti dal Responsabile Commerciale o dal Responsabile dell'Area Tecnica.

Cosa fa

Il Responsabile Assistenza Post-vendita è la persona di riferimento per il cliente dopo la vendita e/o l'eventuale installazione. Interviene, in prima persona, o coordinando una squadra di assistenti, in caso di malfunzionamento, di guasto o di non conformità del prodotto garantendo un servizio completo di assistenza che prevede anche la fornitura di ricambi anche di linee ormai fuori produzione.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da un diplomato, preferibilmente ad indirizzo tecnico industriale, ma può essere ricoperta anche, soprattutto nelle aziende più strutturate, da un laureato in Ingegneria (Meccanica, Chimica, dei Materiali, ...).

Competenze tecniche

Il Responsabile Assistenza Post-vendita deve avere un'ottima conoscenza del funzionamento, dell'architettura e degli aspetti tecnici di tutti i prodotti commercializzati dall'azienda. Deve, quindi, possedere ottime conoscenze di meccanica, di idraulica, della struttura dei materiali e delle loro proprietà, delle tecnologie della saldatura, degli aspetti tecnici e applicativi della fisica e della chimica, di sistemi di calcolo e misura, oltreché buone conoscenze in materia di progettazione e di disegno tecnico. Deve, inoltre, conoscere le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro ed eventualmente quelle relative alla sicurezza nei cantieri, 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 (in alcuni casi è gradita anche la conoscenza del tedesco e/o del francese e/o del cinese).

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, disponibile a lavorare fuori orario e a viaggiare.



Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 20/2013 "Attività e professionalità nel settore metalmeccanico veneto".