

PROFIL DE POSTE	
Intitulé du poste	Responsable Service Support Client et Formation (H/F)
ID	SC2205
Société	NOVADEM – Spécialisée dans la robotique aérienne
Type de contrat	CDI (CADRE 37,5h)
Date de début	Poste ouvert
Salaire indicatif	Selon le profil du candidat
Lieu	Aix-en-Provence
DESCRIPTION DU POSTE ET DE L'ENVIRONNEMENT DU POSTE	
Entreprise	Novadem est spécialisée depuis plus de 15 ans dans la robotique aérienne. Basée à Aix-en-Provence, elle conçoit, produit et commercialise dans le monde entier ses propres solutions de drones destinés aux secteurs de l'industrie, de la défense et de la sécurité.
Description du poste	<p>Au sein d'une entreprise innovante et dynamique, vous serez en relation avec les différents services de l'entreprise pour assurer les fonctions générales du support client et conduirez également les formations et démonstrations des produits en France et à l'Export.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MISSIONS Le/la Responsable Service Support Client sera en interface entre les clients et les services techniques de l'entreprise afin de gérer le support des produits et veiller à la qualité de service apportée aux utilisateurs. Il/Elle réalisera dans ses missions, les formations des produits de l'entreprise auprès des clients et également assistera le service commercial pour la conduite de démonstrations des produits en France et à l'Export. • ACTIVITES PRINCIPALES <ul style="list-style-type: none"> - Coordonner/animer les actions de support et d'assistance en relation externe avec les clients (enregistrer les demandes, organiser les retours, informer de l'avancement, ...) et interne avec les services techniques et commerciaux de l'entreprise (gestion des demandes techniques, suivie des plannings, remontés d'information, transmission des devis, ...) - Optimiser les procédures d'assistance (outils de reporting, fiches procédures, ...) - Collecter les informations et les besoins clients permettant de faire évoluer les produits - Organiser/réaliser la formation des clients aux produits de l'entreprise en France et à l'Export. - Organiser/réaliser les démonstrations des produits en France et à l'Export (pilotage de drone, gestion administrative des vols, ...)
Profil du candidat	<ul style="list-style-type: none"> - Une expérience du pilotage de système drone à voilure tournante est nécessaire - Une expérience dans le domaine de la défense ou de la sécurité est fortement appréciée - Un très bon relationnel avec les clients et un sens pédagogique est attendu - Outils informatiques utilisés : MS Office - Expérience professionnelle de 3 à 5 ans dans le domaine - Rigueur, organisation et réactivité sont essentielles - Niveau à partir de BAC+2 - Maîtrise rédactionnelle et orale en Français et Anglais courant (lu, écrit, parlé)
NOM ET COORDONNEES DU RESPONSABLE	
Envoyer CV et lettre de motivation à : Pascal ZUNINO - job@novadem.com Novadem Domaine Petit Arbois – Av Louis Philibert Village Entreprise – 13100 Aix-en-Provence	