

Je travaille actuellement en tant que responsable du support client au sein de l'entreprise Fluigent, entreprise leader de la microfluidique. Cette entreprise conçoit, produit et commercialise des produits pour les laboratoires et les industriels, dans le domaine de la microfluidique.

J'ai été embauchée dans l'entreprise, suite à mon stage de fin d'études.

Mon travail actuel consiste à répondre à l'ensemble des demandes des clients, qui surviennent après la vente. Mon but est de guider les clients et de les aider au mieux dans leur utilisation des produits Fluigent. Il s'agit alors de répondre à leurs questions techniques mais aussi de réparer leurs systèmes, dans certains cas.

Fluigent disposant de 2 filiales (1 en Allemagne et 1 aux États-Unis) ainsi que de nombreux distributeurs notamment en Asie, je manage une équipe de 3 personnes qui composent l'équipe support après vente.

Notre but étant de garantir la satisfaction du client, nous organisons dans un premier temps un diagnostic à distance via un logiciel de contrôle à distance de l'ordinateur du client. Si le problème n'est pas résolu, le matériel est renvoyé dans nos locaux pour un diagnostic plus poussé.

Le poste de responsable du support client est un poste clé : Je suis au contact du client à chaque moment et je représente donc l'image de l'entreprise. Étant au contact du client, j'ai également la chance de pouvoir recueillir l'ensemble de leurs retours ce qui est très important dans le cadre de l'amélioration continue de nos produits. Je remonte les informations recueillies à mes collègues en charge du développement R&D ce qui nous permet de créer des produits qui correspondent au mieux aux attentes de nos clients.

La formation reçue à TPS a été très importante. En effet, il est important d'avoir une solide base en microfluidique pour comprendre les expériences des clients et leurs objectifs. De plus, l'électronique étudiée me permet d'avoir toutes les clés en main pour pouvoir réparer nos systèmes. Enfin, le point qui à mes yeux est le plus important est l'anglais. Au final, comme nous exportons nos produits dans le monde entier, je communique très majoritairement en anglais avec les clients. Idem, pour les réunions qui sont organisées avec les filiales.