



# RESPONSABLE SUPPORT CLIENT EN CONCESSION

## AGRICOLE H/F

### Autres dénominations (H/F) :

Responsable relations clients.

### Présentation rapide du métier :

Au sein d'une concession de matériel agricole, le responsable support client s'assure de la bonne utilisation du matériel et de la satisfaction du client. Il ou elle visite régulièrement les clients « grands comptes », les entreprises de travaux agricoles et les coopératives d'utilisation de matériels en commun. Il ou elle identifie les différents problèmes : (techniques, commerciaux, ...) et se charge de les régler en concession avec les services concernés. Il ou elle travaille en étroite collaboration avec la direction des ventes, le chef d'atelier et le responsable pièces de rechange.

### Contenu du métier :

Le responsable support client en concession agricole doit :

- visiter la clientèle « grands comptes », identifier leurs besoins ;
- s'assurer de la bonne utilisation des matériels et apporter les informations et les conseils techniques pertinents ;
- faciliter la relation avec les différents services de la concession et régler les litiges en cours.

Il ou elle collabore au sein de la concession, à la création des documents commerciaux par exemple les mailings et participe aux réunions de service.

Il ou elle est en relation avec les technico commerciaux, les mécaniciens au S.A.V, les responsables pièces de rechange.

### Conditions de travail :

Le responsable support client travaille dans une concession de matériels agricoles et se déplace chez les clients.

La rémunération est comprise entre 1 à 2 SMIC.

### Perspectives :

Les valeurs des matériels, les évolutions technologiques et les conditions d'usage : direction assistée, climatisation, indicateurs électroniques, guidage par GPS rendent ce métier essentiel pour les concessions de matériels agricoles. Ce métier permet d'accéder par évolution de carrière aux métiers de chef d'atelier, responsable des ventes, inspecteur commercial.

### Profil de la personne :

Outre des connaissances sur les techniques de vente, en machinisme agricole et en agriculture, le responsable support client en concession agricole doit aussi avoir de bonnes notions en gestion et finance.

Les qualités attendues sont notamment l'organisation, l'autonomie, la disponibilité, l'écoute active et la communication orale et écrite.



## Voies d'accès :

L'accès à cet emploi est possible

- après un stage significatif ou un apprentissage chez des distributeurs de matériels.
- par une formation diplômante :
  - de niveau 4 du Ministère de l'Agriculture (ex : Bac Pro Agroéquipement, Bac Pro maintenance des matériels agricoles)
  - de niveau 3 du Ministère de l'Agriculture (ex : BTS Technico – commercial option matériel agricole, BTS génie des équipements agricoles)
  - de niveau 2 de l'enseignement supérieur (ex : licence Professionnelle....),
- par l'expérience notamment après avoir occupé le poste de technico commercial et la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) peut accompagner cette évolution.

## Pour en savoir plus :

### Contacts utiles :

Pour connaître les diplômes et les écoles qui y préparent :

La [DRAAF/SRFD](#)

(Direction Régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt) de votre région

[www.draf.nord-pas-de-calais.agriculture.gouv.fr](http://www.draf.nord-pas-de-calais.agriculture.gouv.fr)

[PORTEA](#)

[www.portea.fr](http://www.portea.fr)

[UMFREO](#) (Maisons familiales rurales)

01 44 91 86 86 - [www.mfr.asso.fr](http://www.mfr.asso.fr)

[CNEAP](#) (privé)

01 53 73 74 28 - <http://cneap.scolanet.org>

[UNREP](#) (privé)

01 41 83 14 20 - [www.unrep-edu.org](http://www.unrep-edu.org)

### Pour plus d'informations sur certains métiers :

[www.aprodema.asso.fr](http://www.aprodema.asso.fr)

[www.sedima.fr](http://www.sedima.fr)

[www.enquetedlmetier.fr](http://www.enquetedlmetier.fr)

### Pour consulter les offres d'emploi et les fiches métiers ...

[www.apecita.com](http://www.apecita.com)

[www.aprodema.asso.fr](http://www.aprodema.asso.fr)

[www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)