

Customer Support Manager Engine Shop / Aircraft H/F

Le(a) Customer Support assure l'interface entre les clients et l'entreprise après contractualisation du commercial, en coordination avec les Opérations (Responsables Projets), le commerce et les autres services de l'entreprise.

Il/Elle pilote les outils de la satisfaction clients (retours clients et actions associées).

Vos prochaines missions lors de votre embarquement :

- **Interface et pilotage de la relation client** : Assurer l'interface opérationnelle avec les clients, le suivi des clients majeurs, la coordination des demandes commerciales additionnelles et la promotion des activités TARMAC.
- **Suivre les opérations et être le support transverse** : Suivre les opérations de maintenance et apporter un support aux équipes internes et aux clients en cas de situation bloquante ou de litige. Aider à la priorisation des activités en fonction des besoins clients en support à la planification.
- **Suivi financier** : Suivre les statement of account clients en coordination avec l'équipe finance, et s'assurer que les factures soient payées avant départs avions / moteurs. Suivre les facturations additionnelles et participer aux actions de recouvrement.
- **Négociations commerciales** : gérer les négociations lors de claims clients, et supporter les opérations sur des devis additionnels lors de dépassement de TAT.
- **Satisfaction client et amélioration continue** : Piloter les enquêtes de satisfaction, définir et suivre les KPIs, monitorer l'expérience client sur site et mettre en œuvre des plans d'actions correctives.
- **Conformité, sécurité et qualité** : Respecter et promouvoir les règles HSE, SMS et EPI, participer à la démarche d'amélioration continue et remonter toute anomalie.

Les attendus de l'équipage :

De formation BAC+3/5 support technique ou commercial, vous disposez d'une expérience significative sur un poste similaire dans l'industrie aéronautique et la maintenance (services MRO), avec de solides compétences en négociation et en gestion de la relation client.

Une connaissance et/ou une première expérience en engine shop (moteurs avions) serait un plus.

Vous avez le sens du collectif et du relationnel. Vous êtes proactif(ve), disponible, vous savez prendre des décisions et des initiatives.

La maîtrise de l'anglais (lu, parlé, écrit) est indispensable, et la connaissance de l'espagnol constitue un véritable atout.

Département	Sales
Poste	Support client / Customer Support
Localisations	TARBES (France)
Type de contrat	CDI
Statut	Cadre
Rythme de travail	Forfait jours