

Rol / Título: **Técnico de servicio bilingüe**

Supervisor inmediato: Gerente de sucursal

Función de trabajo principal: Instale y repare la gama completa de productos WM. Brindar orientación, capacitación e instrucción a los clientes y a varios miembros del equipo. Disponibilidad para viajar frecuentemente como sea necesario.

Responsabilidades mayores:

- Responder a las consultas, preguntas o quejas de los clientes sobre productos y servicios.
- Determinar el mejor método para resolver problemas técnicos y eléctricos complejos para garantizar la satisfacción del cliente.
- Brindar capacitación y orientación a los clientes según sea necesario.
- Brindar resolución de problemas tanto internamente como sobre el terreno
- Informar cualquier tendencia de falla al gerente
- Seguimiento verbal o por escrito, para asegurar la satisfacción del cliente.
- Resolución de problemas hidráulicos y consultar con el departamento de ingeniería con respecto a la hidráulica
- Solucionar problemas de CA de alto voltaje y CC de bajo voltaje
- Ayudar al Departamento de Ventas a proporcionar experiencia a los clientes actuales y potenciales.
- Capacidad para identificar, analizar y reparar el equipo del cliente.
- Realizar mantenimiento preventivo
- Determinar las piezas que se van a pedir para las reparaciones y documentar las actividades relacionadas con el servicio.

Funciones periféricas del trabajo:

- Realice llamadas de servicio o entregas a los clientes según sea necesario
- Se requiere viajar. Se pueden incluir fines de semana.
- Realizar demostraciones de productos para el departamento de ventas en ferias comerciales.
- Mantener políticas de seguridad (anteojos de seguridad, protección para los oídos, zapatos con punta de acero, etc.)
- Capacidad para conducir camiones y remolques.
- Capacidad para operar un montacargas
- Mantenga el área de trabajo limpia y ordenada
- Completar la formación y las certificaciones según sea necesario
- Impulsar actividades de mejora continua

Educación:

- Educación secundaria o equivalente
- Aptitud mecánica y eléctrica

Experiencia:

- 4 años de experiencia técnica y de servicio al cliente
- 12 voltios DC eléctrico
- Esquemas eléctricos de CA trifásica de 230/460 voltios
- Leer alto y bajo voltaje

Habilidades:

- Buenas habilidades interpersonales / trato positivo con las personas
- Bilingüe - español / inglés
- Sistema hidráulico: comprende el flujo de fluido dentro de un sistema cerrado
- Conocedor de las operaciones de PLC y VFD
- Capacidad para levantar de 50 a 70 libras.
- Capacidad para mantenerse concentrado mientras trabaja en estrecha colaboración con otros
- Excelentes habilidades de comunicación, tanto escrita como oral
- Excelentes habilidades organizativas
- Habilidades de mecanografía moderadas y conocimiento de Word, Excel y Outlook

Diverso:

- Debe tener una licencia de conducir válida
- Consciente de la seguridad
- Debe poder obtener el pasaporte para viajes internacionales