



Role	Name
Product specialist	

Closest superior	Organisational belonging (unit)
Service and training manager	Italy Region VOLVO CE aftermarket

Role description
<p>Gestisce il servizio di assistenza tecnica dedicato ai clienti, alle Officine e ai Concessionari Volvo CE in caso di difetti ed anomalie dei mezzi e ricambi.</p> <p>Gestisce la formazione tecnica a personale interno ed esterno in riferimento al proprio ambito di competenza</p> <p>Assicura il rispetto delle direttive contenute nelle policy Volvo CE correlate al proprio ambito d'azione.</p> <p>Supporta il responsabile di funzione nell'esecuzione delle attività demandate.</p>

Principal Responsibilities
<p>Fornisce assistenza tecnica per risolvere e gestisce problemi tecnici incontrati da personale interno ed esterno.</p> <p>Risolve questioni tecniche telefonicamente inerenti a funzioni e applicazioni del prodotto.</p> <p>Supporta professionalmente il tecnico presente sul campo guidandolo nella ricerca guasti.</p> <p>Si reca dal cliente per risolvere problematiche particolari e garantire un feedback delle informazioni relative.</p> <p>Visita periodicamente concessionari e le officine autorizzate nonchè eventualmente i clienti diretti al fine di raccogliere informazioni circa la qualità percepita del prodotto.</p> <p>Distribuisce tutte le informazioni tecniche inerenti al prodotto a tutto il personale dedicato.</p> <p>Gestisce opportunamente i reclami di garanzia straordinari.</p> <p>Crea e gestisce i processi di comunicazione inerenti la qualità del prodotto.</p> <p>Assicura un costante feedback alla fabbrica riguardante problematiche tecniche per assicurare un miglioramento qualitativo.</p> <p>Mantiene i contatti con i CSR per accordarsi su rimborsi economici riguardanti problemi specifici fuori dal periodo standard di garanzia.</p> <p>Si occupa della distribuzione e gestione delle campagne tecniche.</p> <p>Supporta il personale interno e esterno nella traduzione della documentazione tecnica.</p> <p>Partecipa ai corsi d'aggiornamento di prodotto per mantenere alto il livello delle proprie competenze.</p> <p>Sviluppa, coordina e fornisce corsi tecnici di prodotto a personale preposto.</p> <p>Gestisce documentazione di servizio, manuali di istruzioni, cataloghi e bollettini di servizio pertinenti ai reparti preposti.</p>

We invite potential candidates to apply by emailing to hvolvoce@volvo.com with Ref. "VCE-Product Specialist".

The candidate is asked to expressly authorize the treatment of personal data (L. 196/2003).

Fulfilling profiles will be contacted within 30 days.

Volvo Construction Equipment Italia S.p.A. – Via dell'industria 8, 20080, Carpiano (Mi)- email: hvolvoce@volvo.com

