

Agent au Soutien et Service Client

TechMed 3D est le leader et la référence mondiale dans la numération 3D du corps humain de la tête aux pieds. TechMed 3D a pour mission de rendre les technologies d'acquisition, de mesures et de traitement 3D du corps humain accessibles, abordables, fiables et faciles à utiliser. Nous aidons les spécialistes des industries de l'orthèse-prothèse et de l'équipement sur mesure à intégrer la technologie dans leur quotidien dans le but de rendre leur vie plus facile, de réduire leur temps de livraison et d'augmenter leur productivité et profitabilité.

But du poste

L'Agent Soutien et Service Client est au centre de l'utilisation des solutions TechMed. Il est notamment responsable d'offrir un soutien de première ligne aux clients internes et externes de l'entreprise et de s'assurer que ces derniers utilisent les solutions à leur plein potentiel.

Responsabilités

- Répondre aux appels de façon verbale ou électronique, les filtrer et les rediriger au besoin;
- Assurer le support technique à distance (installation de logiciels, configuration, dépannage, formation);
- Reproduire les problèmes techniques éprouvés par les utilisateurs et fournir des conseils et des solutions;
- Rapporter à la R&D tout problèmes nécessitant une mise à jour ou modification des solutions;
- Maintenir à jour une base de données et tenir un journal de problèmes/solutions;
- Gérer les retours de garanties avec les clients et les fournisseurs;
- Configurer et tester le matériel avant envoi;
- Préparer les commandes de produits;
- Préparer les expéditions et la documentation nécessaire pour les envois locaux et internationaux;

Profil recherché

- Bilinguisme oral et écrit (français et anglais);
- Diplôme en lien avec le domaine bureautique, informatique, ou domaine connexe;
- Posséder 2 années d'expérience en service à la clientèle;
- Courtoisie, minutie avec un fort intérêt à vouloir aider et conseiller les personnes;
- À l'aise dans l'environnement Microsoft Office 365;
- Souci du détail et excellente capacité d'analyse et de résolution de problèmes;
- Sens de l'urgence et de gestion des priorités;
- Débrouillardise, autonomie et disponibilité à travailler au besoin selon le fuseau horaire de l'Europe;
- Atout : connaissance de Zoho Desk

Conditions de travail

Poste à temps plein, 37.5 heures/semaine. TechMed 3D offre une rémunération concurrentielle ainsi que plusieurs avantages sociaux dont un plan d'assurances collectives et des conditions de travail permettant de concilier l'aspect travail/vie personnelle.

Vous êtes intéressé ?

Les candidats intéressés doivent faire parvenir leur curriculum vitae au service des ressources humaines à: info@techmed3d.com

Seuls les candidats retenus seront contactés.