

Agent, Succès Client

TechMed 3D est le leader et la référence mondiale dans la numérisation 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, Succès Client est au centre de l'utilisation des solutions TechMed 3D. 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

- Assurer l'intégration des solutions TechMed une fois prêtes à être déployées chez les clients ainsi que les formations associées, le cas échéant;
- Assurer un suivi des projets de personnalisation à l'interne et avec le client;
- Répondre aux demandes entrantes, les filtrer et les rediriger au besoin;
- Assurer le support technique à distance (installation de logiciels, configuration, dépannage, formation, webinaire) selon les engagements de service (SLA) établis;
 - 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;
- Préparer les commandes de produits (tests, configuration);
- Préparer les expéditions (envois locaux et internationaux).

Profil recherché

- Bilinguisme oral et écrit (français et anglais);
- Diplôme en lien avec le domaine technologique, 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: olivier@techmed3d.com

Seuls les candidats retenus seront contactés.