



VOS ÉQUIPES ITINÉRANTES
au bon endroit, au bon moment

Hotliner SAV (H/F)

CDI Temps plein : 35h

Au sein d'une entreprise d'édition de logiciel en pleine croissance, venez compléter notre équipe jeune et dynamique !

Description du poste : Un premier volet technique. Le hotliner sera chargé de recueillir puis de traiter à distance les requêtes d'utilisateurs en difficulté au regard d'une installation et de l'utilisation du logiciel informatique.

L'autre volet du poste est la fidélisation de la clientèle. Le hotliner devra veiller à la satisfaction du client et développer la recommandation.

Les missions sont les suivantes :

- Réaliser la pré-configuration des applications avant livraison
- La livraison des applications aux nouveaux clients
- la gestion des demandes des utilisateurs par téléphone et email
- organiser, planifier et communiquer sur des formations individuelles ou collectives (Webinaire technique)
- Appeler des clients pour un point d'utilisation, satisfaction et prise de recommandation
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur.

Compétences requises : Très bonne connaissances des outils informatiques (système d'exploitation Mac OSX) et plus particulièrement d'Excel. Très bonne aisance relationnelle en clientèle.

Qualités requises : la pédagogie, le goût du contact, ainsi qu'une grande capacité d'écoute, d'observation et d'analyse.

Diplômes et expériences requis : titulaire d'un diplôme de niveau BAC+2 : BTS ou DUT Informatique ou Commerce. Une première expérience réussie d'au moins cinq ans dans une fonction comparable serait souhaitée.

Prétentions salariales à préciser.

Envoyer vos candidatures par email à : camille@gazo.fr