



## Offre d'emploi / entreprise 27

### Description du poste :

- **Intitulé du poste :** Technicien(ne) support technique niveau 1  
(H/F)

- **Descriptif du poste et informations complémentaires :**

Au sein de l'équipe support, vous réceptionnez les appels téléphoniques clients et assurez un support technique de niveau 1.

**Principales missions :**

- Accueil téléphonique
- Analyse des problèmes techniques rencontrés par les clients
- Traitement et suivi des incidents niveau 1 (aide à la connexion et utilisation des services, supervision)
- Communication, information auprès du client
- Escalade des incidents au support niveau 2
- Garantir la satisfaction client

- **Type de contrat :** CDD

- **Durée du contrat :** 5 mois et 6 mois

- **Nombre d'heures hebdomadaires :** 37h50 + RTT, réparti sur 5 jours dont le samedi ou le dimanche. Travail en 2\*8 sur des créneaux horaires compris entre 8h30 et 20h.

- **Nombre de postes et lieu de travail:**

2 postes à Saint Jean d'Angely (17)

- **Date de prise de poste et durée :**

1 poste au 1<sup>er</sup> mars 2016 pour 6 mois.

1 poste au 1<sup>er</sup> mai 2016 pour 5 mois.

- **Salaire proposé :**

1717 € brut mensuel + supplément dimanche



## Spécificités souhaitées

### - Niveau de formation ou diplôme requis :

Bac + 2 DUT ou BTS

### - Expérience exigée : OUI NON • si oui préciser :

### - Compétences requises :

- Très bon relationnel, patience, écoute et empathie.
- Sens du service client
- Bilingue (maîtrise du français et de l'anglais obligatoire). La maîtrise d'une 3ème langue (Néerlandais, Allemand ou Espagnol) serait un plus vivement apprécié.
- Connaissance des environnements PC/tablette/Smartphone Windows, Apple et Android
- Attrait pour les nouvelles technologies
- Maîtrise des outils de navigation sur Internet
- Pratique courante des outils bureautiques classiques (Microsoft office)
- Bon rédactionnel

### - Permis : permis B recommandé