



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 client 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
- Participation à l'élaboration et à l'évolution des procédures de gestion des incidents
- Garantir la satisfaction client

- **Type de contrat** : CDI

- **Durée du contrat** : durée indéterminée

- **Nombre d'heures hebdomadaires** : 37h50 + RTT
du 01/04 au 30/09, horaire 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^{er} janvier ou 1^{er} février 2016, contrat à durée indéterminé.

- **Salaire proposé** : 20 600€ brut annuel + supplément dimanche + avantages sociaux



Spécificités souhaitées

- Niveau de formation ou diplôme requis :

Bac + 2 DUT ou BTS

- Expérience exigée : OUI • NON si oui préciser :

1 à 2 ans en entreprise.

- 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