Technicien Hotline support SAV H/F

Saint-genis-laval, Auvergne-rhône-alpes

Référence
261022061712

Date de publication
22/10/26

Entreprise
Adito Rh

Région
Auvergne-rhône-alpes

Ville
Saint-genis-laval

Secteur
Support Technique Client

Type de contrat
- Temps plein
- CDI

Notre société de conseils en ressources humaines est basée en Auvergne - Rhône-Alpes. Proche des grandes villes ADITO rayonne aussi sur tout le territoire national.Concevoir, construire, commercialiser, des machines outils et des équipements techniques pour l'usinage du bois : telle est la vocation de notre client depuis plusieurs décennies en France et dans le monde entier.Leader sur le marché, le parc client est diversifié et présent sur toute la France. La croissance observée et continue depuis plusieurs années les positionne comme spécialiste incontournable sur ses activités et est naturellement reconnue.En rejoignant cette entreprise vous pourrez faire valoir tout votre dynamisme, votre soif de découvrir de nouvelles situations vous permettant ainsi de mettre en pratique tout votre savoir faire au service de vos clients, dont la reconnaissance est souvent directe.Nous avons besoin de vous :Dans le cadre du développement de l'activité

Technicien Hotline support SAV H/F

Votre mission :

Ce que vous ferez :● Assistance Technique : Répondre aux questions et problèmes des clients● Diagnostic : Identifier et analyser les problèmes techniques à distance● Suivi des Incidents : assurer et renseigner la résolution des demandes au sein d'un outil CRM● Collaboration interne: Travailler avec les équipes backoffice, terrain et commerciale pour résolution des problèmes.● Gestion de la Satisfaction Clients : Évaluer et améliorer la satisfaction client.● Assurer un processus d'escalation auprès de la maison-mère dans le cas de problèmes techniques majeursAu sein d'une équipe 4 Hotliner, vous serez à la fois autonome tout en travaillant en équipe.Vous êtes rattaché à la direction du service client. Le poste sédentaire basé en région Lyonnaise amenant à des déplacements ponctuels pour gérer des dysfonctionnements techniques pointus.Dans le cadre de votre formation, vous serez amené à vous rendre en Italie ou en clientèle en lien avec les équipes terrain.

Votre Profil :

Vous allez réussir car :● vous connaissez le fonctionnement des machines outils (principalement Centre Numérique)● vous avez une expérience en support technique ou service client● vous avez une bonne connaissance des outils informatiques● vous avez une expérience terrain● vous parlez idéalement Anglais. Un niveau correct vous serait nécessaire pour lire les notices et manuels d'utilisation, et idéalement pour suivre des formations

Conditions d'emploi :

● Rémunération : 45-50keuros● Bonne couverture de Frais de santé et de Prévoyance● Formations● Avantages CEPourquoi choisir cette entreprise ?Elle sait accompagner ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle et les aide à développer leur potentiel.