

TELECONSEILLER SERVICE APRES-VENTE

Rattachement au superviseur du Service Clients

Compétences

- Expérience en traitement d'appels (entrants, sortants), mails
- Expérience en traitement de dossiers de service après-vente, réclamations et litiges
- Capacité à accompagner un client dans son dépannage, la configuration de sa machine à distance
- Capacité à traiter des dossiers complexes par téléphone et par mail (gestion du stress, empathie, tempérance)
- Capacité à travailler en équipe et à partager l'information
- Capacité à défendre les intérêts de l'entreprise
- Aisance avec les outils bureautiques (Office 365) et informatiques
- Appétence pour la technique et les nouvelles technologies
- Expression orale, écrite
- Ponctualité
- La pratique de l'anglais serait un plus

Tâches

- Assistance à la mise en service et au dépannage des appareils, des accessoires
- Réponse aux demandes clients / revendeurs (appels téléphoniques, e-mails) reçus au Service Clients
- Création et suivi des dossiers de réparation de machines :
 - ✓ Collecte d'informations
 - ✓ Gestion des paiements en ligne
 - ✓ Gestion des bons de transport
- Gestion des commandes bloquées par le centre de réparation en Allemagne
- Etablissement des devis et facturation des pièces détachées, interventions (i.e dossiers hors garantie)

Informations liées au poste

- CDD renouvelable
- Horaires de travail : 35 heures hebdomadaires, en présentiel
- Mutuelle
- Titres restaurant

Les candidatures et ou demandes d'informations complémentaires sont à envoyer par email à l'adresse franck.foucher@jura.com