



Vous accordez une grande importance à la satisfaction de votre clientèle ?

Vous aimez offrir un soutien de qualité à votre clientèle ?

Vous êtes une personne soucieuse du travail bien fait ?

Nous voulons vous rencontrer !

Description de l'employeur

Le projet Luciole vise à offrir à nos citoyens et citoyennes l'accès à Internet haute vitesse à un service télévisuel et de téléphonie par fibre optique. Il s'agit de donner l'accès à un réseau performant et à la fine pointe de la technologie à nos citoyen(ne)s.

Ce que nous vous offrons

- Emploi permanent;
- Poste à temps plein (40 heures), du lundi au vendredi;
- Lieu : Saint-Esprit;
- Gamme d'avantages sociaux concurrentiels;
- REER collectif avec participation de l'employeur;
- Possibilité d'avancement;
- Formation continue;
- Équipe dynamique;
- Salaire selon expérience

Principales fonctions

Sous la responsabilité du directeur des opérations, le conseiller au soutien technique répond aux appels et fournit l'aide aux clients pour toutes questions relatives au soutien technique, notamment en les informant quant au mode d'utilisation des équipements et des services ainsi qu'en solutionnant les divers problèmes qu'ils rencontrent.

Responsabilités

- Recevoir et analyser les demandes de soutien technique;
- Créer un billet pour chaque contact client et s'assurer de bien le documenter;

- Répondre aux questions de la clientèle;
- Effectuer un diagnostic du problème rencontré et en évaluer les conséquences;
- Solutionner les problèmes en accompagnant le client tout au long de la démarche;
- Transmettre, au besoin, les problèmes techniques à des personnes-ressources et s'assurer du suivi.

Formation

- Détenir un diplôme d'étude collégiale (ou posséder des expériences pertinentes en lien avec le poste)

Exigences

- Bilinguisme (un atout).

Les personnes intéressées sont invitées à faire parvenir leur curriculum vitae par courriel : rh@lucioletelecom.com

Les candidatures sont traitées confidentiellement et dans le respect de l'équité en matière d'emploi.

Seules les personnes convoquées en entrevue seront contactées.