

Offre d'emploi poste CDI

Support clients et production (H/F) – DIJON

ASAP

OPTIONS TELECOM est opérateur et intégrateur de solutions de téléphonie et internet pour une clientèle d'entreprises et de professionnels en Région Bourgogne Franche-Comté. PME dijonnaise dynamique, elle compte actuellement 11 collaborateurs et intègre ses propres services client, technique et commercial. Elle a son siège depuis 2002 à Dijon et recherche, pour son **Service Client & Production, un.e collaborat.eur.trice en CDI à temps plein.**

| Votre mission

Vous rejoignez notre équipe, sur un poste sédentaire, composée de passionnés dans un environnement en constante métamorphose.

En tant que support clients et production, votre rôle est d'être le contact de référence de nos clients, afin de leur assurer la meilleure expérience client. Vous interviendrez auprès des clients existants, fournisseurs et partenaires.

Sous la responsabilité de la Direction des Opérations vous serez amené.e à :

- Vous approprier les besoins, enjeux et spécificités de chacun de nos clients.
- Assimiler le fonctionnement de notre logiciel métier, respecter les processus.
- Saisir et suivre des commandes telecom opérateur et matériel en relation avec les différents acteurs intervenants (client final, services internes, fournisseurs, partenaires et prestataires privés).
- Identifier, ouvrir et transmettre au support technique des tickets incidents opérateurs, systèmes et matériels.
- Assister les clients dans leur utilisation quotidienne de nos services et répondre à leurs questions.
- Suivre les projets de déploiement avec les nouveaux clients (ou bien de nouvelles fonctionnalités pour des clients existants).

| Votre profil

De formation supérieure, vous avez une première expérience en support clients, de préférence en société de services informatiques et/ou opérateurs.

Vous êtes à l'aise au téléphone ou en clientèle, vous avez un sens aiguisé de la relation client et possédez une bonne résistance au stress.

Vous êtes curieux.se, assimilez rapidement le fonctionnement d'un logiciel et de processus internes, avez l'esprit de synthèse et de pédagogie.

Autonome, flexible et pro-actif, vous êtes adapté.e à un contexte de PME à l'esprit de start-up technologique, valorisant fortement l'initiative et l'esprit de challenge.

Des compétences techniques en informatique et télécommunications sont un plus. Un Bac informatique serait un plus.

Votre personnalité déterminera notre choix : aisance orale et écrite, goût du travail en équipe, sens de la communication, rigoureux et appliqué.

| Nous vous proposons

- Salaire : 21 000 € par an brut (selon expérience)
- Catégorie C – Convention collective des Télécommunications
- CDI 35h par semaine en temps plein
- Mutuelle
- Intéressement

Poste basé à Dijon.

Merci d'adresser vos candidatures (CV + lettre de motivation) à :

Alexis RINTJEMA

recrutement@optionstelecom.fr

OPTIONS TELECOM

2, rue René Char

21000 DIJON