



# CHARGE(E) DE SUPPORT CLIENTS (H/F)

## L'ENTREPRISE

Pertilience est éditeur de logiciel à Grenoble depuis 10 ans, filiale du groupe américain **Supplyframe** (270 collaborateurs). Entrer chez nous c'est intégrer une communauté internationale de collaborateurs présents en Californie, Texas, Serbie, Chine, Taiwan. Dépaysement assuré !

Notre solution **Buymanager** est une suite complète d'outils pour optimiser les processus achats des entreprises industrielles, principalement dans le secteur de l'électronique. Plus de 50% de notre clientèle est internationale.

En complément de notre solution logicielle, nous apportons à nos clients une offre de services incluant l'installation, l'interconnexion avec leurs systèmes d'informations existants (principalement ERP), la formation et le support. C'est sur ce dernier point que vous entrez en jeu !

Aujourd'hui en pleine croissance, nous recherchons notre pépite. Votre mission, si vous l'acceptez, sera de prendre en charge le support client lié à l'utilisation des outils et aussi tous les aspects techniques.

## VOTRE POSTE ET VOS MISSIONS

Votre dicton préféré ? « Il n'y a pas de problèmes, il n'y a que des solutions » !

Au sein de notre équipe grenobloise de 10 personnes, vous serez un véritable super-héros ou super-héroïne de nos clients. Votre mission principale : **prendre en charge et résoudre les problématiques clients et/ou les escalader auprès de la personne compétente**. Assurer le bonheur des clients est LA clé de notre réussite.

## BUYMANAGER È JOB DESCRIPTION

Le support est multicanal (téléphonique, mail et prochainement par chat) en Français et en Anglais.

Mission détaillée :

- Analyser, qualifier et traiter les demandes clients
- Dispatcher en interne si nécessaire
- Coordonner les interlocuteurs internes
- S'assurer de la satisfaction client
- Capitaliser sur les résolutions des demandes pour créer de la documentation support
- Créer des supports de formations pour nos nouveaux produits et revoir les supports existants

Du fait de notre forte croissance, vous pourrez évoluer vers des activités de formation (à distance ou en déplacement chez le client), de consulting et de service.

Vos commandements :

- Avec le sourire toujours vous répondrez
- Réactif(ve) et à l'écoute vous serez
- La relation client vous soignerez
- Avec pédagogie vous expliquerez
- Un conseil personnalisé vous proposerez
- Le travail d'équipe vous apprécierez

## PROFIL & COMPETENCES

Vous êtes développeur mais vous souhaitez évoluer vers un poste avec davantage de relation client ? Vous avez déjà fait du support technique mais avez envie de plus de support fonctionnel ? Vous avez un background technique sans avoir fait de support mais souhaitez vous orienter vers ce type de poste ? Cette offre est faite pour vous !

**De formation informatique (de Bac+2 avec expérience à Bac+5 junior)**, vous alliez de **solides bases techniques** à une très bonne communication et un réel souci de la satisfaction clients (expérience de la relation clients appréciée).

**Compétences techniques attendues :**

- Systèmes d'exploitation : Windows 7, 10 et Microsoft Server
- Technologies Microsoft TSE/RDS
- Sécurité : Firewall, VPN, Proxy
- Réseaux LAN/WAN
- Langage SQL

## BUYMANAGER È JOB DESCRIPTION

Vos super-pouvoirs ? **Esprit de synthèse**, excellent relationnel, et **pédagogie afin de** mettre en confiance les clients et apporter des solutions rapides et pertinentes !

Vous disposez également d'un **très bon rédactionnel en français** et d'un **niveau d'anglais courant, tant à l'écrit qu'à l'oral** (plus poussé que « Brian is in the kitchen »)

Des **connaissances de base en électronique ou achats** seraient un plus pour la résolution des problèmes fonctionnels.

Bien que très à la mode, nous ne voulons pas d'un Chatbot pour gérer notre relation client, nous **recherchons avant tout de l'humain** ! Votre enthousiasme et votre engagement seront donc vos principaux atouts pour répondre aux exigences de ce poste et vous intégrer dans l'équipe.

Soirée canapé ou sortie en montagne, Star Trek ou Star Wars, pain au chocolat ou chocolatine, venez comme vous êtes ! Et si en plus vous êtes gourmand, c'est encore mieux !

**VOUS VOUS RECONNAISSEZ ? □ ALORS NOUS ATTENDONS VOTRE CANDIDATURE AVEC IMPATIENCE !**

Merci d'adresser **CV et Lettre de motivation** à notre conseil RH GPS Interfaces : [ressources@gps-interfaces.com](mailto:ressources@gps-interfaces.com), à l'attention de Claire MARTY.

- Type de poste : CDI
- Date de démarrage : à pourvoir dès que possible
- Rémunération : 28/32 K selon profil
- Poste basé à Grenoble