

## Fiche de poste

<b>Intitulé du poste</b>	Conseiller Client Technique
<b>Mission</b>	Assurer la gestion des appels sur le support technique clients
<b>Contexte</b>	Placé sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle du Manager de la Relation Clients.
<b>Contenu du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordonner les activations des installations clients en lien avec le Service Installation</li> <li>– Assister les clients par téléphone dans la phase d'installation de leur matériel</li> <li>– Diagnostiquer une panne et guider l'utilisateur pour la corriger</li> <li>– Poser les questions filtres pour aider au diagnostic</li> <li>– Assurer le suivi des dossiers clients, de l'ouverture de l'incident jusqu'à la résolution et la clôture.</li> <li>– Assurer les appels sortants clients concernant les problèmes techniques</li> <li>– Gérer la portabilité des numéros des nouveaux clients</li> <li>– Savoir escalader les problèmes techniques au niveau supérieur hiérarchique et technique</li> <li>– Réaliser une base de connaissances d'incident</li> <li>– Centraliser, analyser et transmettre les besoins d'amélioration des applications utilisés au quotidien</li> <li>– Savoir réaliser de la documentation de son activité</li> </ul>
<b>Conditions matériels et contraintes spécifiques</b>	Moyens matériels mis à disposition par ZEOP : un ordinateur fixe et un téléphone fixe Lieu : LE PORT Emploi à temps complet.
<b>Compétences requises</b>	Maîtriser les environnements clients Windows, Mac et Linux Avoir d'excellentes connaissances en informatiques : Internet : DNS, connaissance protocoles HTTP/HTTPS/FTP Réseau : Type de câblage, Adressage IP, Répéteur, commutateur, routeur, débit, modem, Wifi La connaissance de la fibre optique est un plus Formation Bac à Bac +2 Expérience dans le support technique par téléphone demandée Maîtrise du français
<b>Caractéristiques de personnalités requises</b>	Calme, Aisance relationnelle, Patience, Dynamisme, Disponibilité, Pédagogie