
Fiche de poste

Intitulé du poste	Conseiller Client Technique
Mission	Assurer la gestion des appels entrants clients sur la partie technique des installations
Contexte	Placé sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle du Manager de la Relation Clients.
Contenu du poste	<ul style="list-style-type: none"> – Coordonner les activations des installations clients en lien avec le Service Installation – Assister les clients par téléphone dans la phase d'installation de leur matériel – Diagnostiquer une panne – Poser les questions filtres pour aider au diagnostic – Guider l'utilisateur pour résoudre la panne – Assurer les appels sortants clients concernant les problèmes techniques – Gérer la portabilité des numéros des nouveaux clients – Faire remonter les remarques techniques des clients au service informatique
La rémunération	Selon profil
Conditions matériels et contraintes spécifiques	Moyens matériels mis à disposition par ZEOP : un ordinateur fixe et un téléphone fixe Lieu : LE PORT Emploi à temps complet.
Compétences requises	Maîtriser les environnements Windows, Mac et Linux Avoir d'excellentes connaissances en informatiques (internet, réseau, connexions,...) La connaissance de la fibre optique est un plus Formation Bac à Bac +2 Expérience dans le support technique par téléphone demandée
Caractéristiques de personnalités requises	Calme, Aisance relationnelle, Patience, Dynamisme, Disponibilité, Pédagogie