

CHARGE(E) DE SUPPORT MAGASIN N1 (H/F)

CDD 6 à 9 mois

Symag apporte aux enseignes de la distribution des solutions innovantes, performantes et évolutives dans les domaines de la fidélisation, de la promotion, de l'encaissement et de l'équipement du point de vente.

Symag s'appuie pour cela sur l'expertise de ses pôles Edition, Projet et Services sur site et à distance ainsi que sur une approche novatrice en réponse aux défis actuels du commerce.

SYMAG est une PME dynamique, à taille humaine, où la polyvalence et l'adaptabilité se mélangent avec le plaisir et la performance.

Dans le cadre du **développement de nos activités** et afin de **renforcer nos équipes**, nous recherchons nos futur(e)s **Chargé(e)s de support magasin N1** pour rejoindre notre service des Opérations à Distance (OAD) sur notre site de Gouesnou (29) – proximité Brest, dès que possible, en contrat à durée déterminée pour une durée de 6 à 9 mois.



Ce poste est l'opportunité de **développer vos compétences** dans les domaines du **support utilisateur** afin de contribuer au **maintien opérationnel des environnements techniques** de nos clients, en assurant le **suivi des incidents de niveau 1** remontés par les clients jusqu'à leur **résolution**.

- **Missions et activités principales :**

Rattaché(e) au service des OAD, après une **phase d'intégration et de formation** à nos process et méthodes, vous **prendrez en charge les incidents de nos clients** en apportant un support aux utilisateurs avec pour finalité de **résoudre les problèmes techniques référencés**.

A travers les missions qui vous seront confiées, vous aurez à coeur de **satisfaire nos clients**. Pour cela, vous aurez, notamment, en charge de :

- Prendre en charge une demande client (appels ou mails) et la qualifier
- Diagnostiquer et mettre en oeuvre les actions de résolution de l'incident (problématique) du client
- Gérer les situations de « non résolution » de la problématique client, escalader si nécessaire et assurer le suivi du dossier
- Assurer les activités de débordements (N0) si nécessaire
- Alimenter le dossier/ticket en rédigeant, sans délai, la description de la problématique, les actions menées et la résolution des incidents dans l'outil de suivi des tickets incidents
- Participer à la démarche d'amélioration continue



- **Caractéristiques du poste :**

- Poste basé à Gouesnou (29)
- Activité de hotline couvrant les plages horaires de 7h à 22h du lundi au dimanche
 - Horaires de travail selon planning
 - Travail occasionnel le dimanche et jours fériés à prévoir

- **Profil :**

Titulaire d'un **BAC +2 en informatique** type gestionnaire en maintenance et support utilisateur, vous souhaitez développer vos compétences en support utilisateurs et résolution de problèmes. Vous souhaitez intégrer une entreprise à taille humaine, alors n'hésitez plus : rejoignez-nous !

Vous avez idéalement une **première expérience** sur poste similaire, en **support client** ou **relation client** par téléphone.

- Débutant accepté

Vous êtes reconnu(e) pour votre **curiosité**, votre **rigueur** et votre **organisation**. Doté(e) d'un bon **sens de l'analyse**, d'une bonne **capacité à communiquer** (écrit et oral) et du **sens du service client**, alors vous avez les atouts indéniables pour développer des compétences sur ce poste.

- **Contrat proposé :**

- **Contrat à durée déterminée (CDD)** pour une durée de **6 à 9 mois**, potentiellement renouvelable.
 - Dispositif AFPR pôle emploi envisageable
 - Prise de poste : **dès que possible**
- Mutuelle (100% prise en charge par l'employeur) et prévoyance obligatoire
- Titres restaurant
- Prise en charge à hauteur de 50% du titre de transport

- **Contact :**

- Processus de recrutement avec tests techniques et téléphoniques
- CV + Lettre de motivation à envoyer à : rh.recrutements@symag.com

