

## Chargé de Support Magasin N0 (H/F)

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 N0** 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 mois.

**Symag Entreprise handi-accueillante** : à compétences égales, tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap

- **Missions et activités principales :**

- Contribuer au maintien opérationnel des environnements techniques des clients Symag en assurant le suivi des incidents de niveau 0 remontés par les clients jusqu'à leur résolution  
Périmètre client : But
  - Apporter un support aux utilisateurs
  - Résoudre les problèmes techniques référencés, dans les plus brefs délais, en appliquant les procédures

- **Caractéristiques du poste :**

- **Prendre en charge une demande client (appels ou mails) et la qualifier**
  - Prendre en charge d'un point de vue administratif la demande
  - Vérifier l'éligibilité de la demande du client en contrôlant/consultant le dossier client
    - Contrôler le périmètre contractuel de la demande du client
    - Vérifier s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une demande en cours
  - Rechercher un dossier existant ou créer un nouveau dossier descriptif de l'incident dans l'outil de suivi d'incident (IWS / CARE / MATRIX42 / CRM)
  - Communiquer le numéro de l'incident à l'appelant
  - Qualifier, reformuler, valider la description de l'incident enregistré
  - Déterminer la sévérité du dossier en accord avec l'appelant
  - Alimenter le dossier/ticket en rédigeant, sans délai, la description de l'incident
- **Diagnostiquer et mettre en œuvre les actions de résolution de l'incident (problématique) du client**



- S'assurer que le client soit en condition pour répondre (disponibilité et à proximité des moyens)
- Analyser l'incident remonté par le client en le questionnant
- Qualifier l'appel en termes de priorité d'action selon les règles définies en interne
- Se documenter dans les fiches techniques du client, si nécessaire
- Mener les actions nécessaires pour résoudre le(s) dysfonctionnement(s)
- Avertir le client de la résolution du problème et s'assurer de la satisfaction client quant à la réponse apportée
- Clôturer le dossier
- 
- **Gérer les situations de « non résolution » de la problématique client**
  - Escalader et transférer l'incident non résolu vers un service expert N2 externe en précisant sa gravité et en apportant les éléments nécessaires à la résolution et en informant l'utilisateur de cette action
- **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**
- **Assurer le transfert de connaissances - compétences (formation) entre les membres de l'équipe N0/N1**

- **Profil :**

- Niveau Bac à Bac en informatique par exemple, type gestionnaire informatique
- Expérience requise : en support client ou relation client par téléphone
- Débutants acceptés
- **Compétences techniques**
  - **Savoir**
    - Connaissance technique des produits
    - Connaissance technique des périphériques utilisés : imprimantes
    - Connaissance du processus de vente (back office = front office) en magasin
      - Back office : Gestion de Stock, livraison, gestion des commandes, facturation, devis... : circuit complet de vente d'1 produit jusqu'à réappro...
      - FrontOffice : encaissement.
  - **Savoir faire**
    - Gérer des contrôles, tests et/ou diagnostics (fondamentaux de la relation client)
      - Identifier et qualifier une problématique
      - Savoir questionner pour pouvoir poser un diagnostic
      - Proposer un plan d'actions de résolution de problème
      - Savoir guider un utilisateur à distance
      - Renseigner le(s) dossier(s) client conformément aux procédures
    - Outils bureautiques et/ou logiciels métier (Agilité)
    - Analyses quantitatives et qualitatives



- Discerner sa zone de compétence pour intervenir directement ou orienter vers un spécialiste/tiers ou alerter le management

- **Compétences relationnelles (savoir être)**

- Capacité à collaborer / travailler en équipe
- Rigueur et Organisation
- Ecoute active (bienveillante) – Non jugement
- Capacité à communiquer (oral et écrit) - Qualité rédactionnelle
- Etre orienté client
- Sens relationnel
- Esprit d'analyse

**Contrat proposé :**

Contrat à durée déterminée (CDD) pour une durée de 6 mois, potentiellement renouvelable

- Dispositif AFPR pôle emploi envisageable
- Prise de poste : dès que possible
- Rémunération : 1650 € brut mensuel à 1700 € brut mensuel selon expérience et CV
- 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](mailto:rh.recrutements@symag.com)

