



Technicien support téléphonique encaissement

Membre du Next40 et de FrenchTech 120, ANYCOMMERCE est LA plateforme SaaS qui accélère la transformation omnicanale des retailers. Nos filiales Wynd, SYMAG et Maxxing unissent leurs forces (encaissement, gestion des flux financiers et logistiques, préparation des commandes, promotion, fidélité, etc.) pour accompagner la digitalisation des plus grandes enseignes françaises et internationales.

En chiffres, ANYCOMMERCE c'est aujourd'hui :

- 80 milliards € de transactions ;
- 100+ marques partenaires ;
- 300 millions de consommateurs par an utilisateurs d'au moins une de nos solutions.

Nous sommes présents en région et EMEA, et vous accueillons dans nos locaux français à Paris, Sophia-Antipolis, Brest, Rungis, Lille et Poitiers.

ANYCOMMERCE recrute pour sa filiale **SYMAG, un(e)Technicien(ne) Support téléphonique encaissement** pour rejoindre notre service des Opérations à Distance (OAD) sur notre site de Gouesnou (29) à proximité de Brest.

Pourquoi nous rejoindre ?

- Intégrer un Groupe en plein développement ;
- Commercialiser un éditeur de logiciel SaaS connu et reconnu ;
- Être une pierre angulaire de la croissance de l'entreprise ;
- Profiter d'une organisation en méthode agile ;
- Rejoindre une équipe dynamique où autonomie, résilience et holocratie sont les maîtres mots.

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

Véritable point d'entrée et de contact avec les clients vos missions seront de :

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

En tant qu'employeur, ANYCOMMERCE offre à tous les mêmes opportunités d'accès à l'emploi sans distinction de genre, ethnicité, religion, orientation sexuelle, statut social, handicap et d'âge. ANYCOMMERCE veille à développer un environnement de travail inclusif reflétant la diversité de sa communauté d'utilisateurs dans ses équipes.



Vos responsabilités sur ce poste :

- Prendre en charge une demande client (appels ou mail) et la qualifier
- Vérifier l'éligibilité de la demande du client en contrôlant / consultant le dossier client
- Qualifier, reformuler, valider la description de l'incident enregistré
- 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 et clôturer le dossier.

Votre profil :

- Niveau Bac à Bac **en informatique** par exemple, **type gestionnaire informatique**
- Expérience requise : en support client ou relation client par téléphone
- Capacité à collaborer / travailler en équipe
- Rigueur et Organisation
- Écoute active (bienveillante) – Non-jugement
- Capacité à communiquer (oral et écrit) - Qualité rédactionnelle
- Etre orienté client, sens du relationnel, esprit d'analyse

=> Débutants acceptés, votre savoir être et votre relationnel primeront sur vos compétences techniques.

=> Une première expérience de vente en magasin, gestion de stock, livraison, gestion de commande est un véritable atout pour ce poste.

=> Si vous aimez questionner, diagnostiquer et proposer un plan d'action de résolution de problème, ce poste est fait pour vous !

Contrat proposé :

- Contrat à durée déterminée (CDD) pour une durée de 6 mois, potentiellement renouvelable
- Poste basé à Gouesnou (29)
- Activité de support téléphonique 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

Dispositif AFPR pôle emploi envisageable

Rémunération : 1679 € brut mensuel à 1700 € brut mensuel selon expérience et CV

Avantages :

- Mutuelle (100% prise en charge par l'employeur) et prévoyance obligatoire
- Titres restaurant
- Prise en charge à hauteur de 50% du titre de transport

En tant qu'employeur, ANYCOMMERCE offre à tous les mêmes opportunités d'accès à l'emploi sans distinction de genre, ethnicité, religion, orientation sexuelle, statut social, handicap et d'âge. ANYCOMMERCE veille à développer un environnement de travail inclusif reflétant la diversité de sa communauté d'utilisateurs dans ses équipes.



En tant qu'employeur, ANYCOMMERCE offre à tous les mêmes opportunités d'accès à l'emploi sans distinction de genre, ethnicité, religion, orientation sexuelle, statut social, handicap et d'âge. ANYCOMMERCE veille à développer un environnement de travail inclusif reflétant la diversité de sa communauté d'utilisateurs dans ses équipes.