



Conseiller support technique Francophone

DoorBird conçoit, réalise et commercialise des interphones vidéo IP de grande qualité, dans le monde entier. DoorBird fait partie du groupe ASSA BLOY, fabricant et fournisseur leader de systèmes de sécurité et de verrouillage.

Pour renforcer nos équipes du site de Jacksonville, en Floride, nous recherchons un Conseiller support technique (H/F/Hand.) pour une prise de fonctions dans les meilleurs délais.

Ce poste de niveau débutant s'adresse aux personnes dotées de bonnes compétences de communications et de fortes qualités d'empathie. Si vous avez obtenu récemment votre diplôme, ce poste peut être idéal.

Notre proposition

- Rémunération compétitive
- Abondement au plan d'épargne salariale 401(k)
- Plan d'intéressement généreux fondé sur le chiffre d'affaires réalisé sur l'ensemble du territoire
- Couverture santé
- Horaires stables et bon équilibre travail/vie privée
- Congés nombreux et souples
- Indemnités de déplacement domicile/lieu de travail
- Travail à distance 1 jour par semaine

Votre profil

- Vous justifiez d'au moins 1 an d'expérience au sein d'un service de support technique dans un secteur d'activité connecté ou vous êtes titulaire d'un diplôme dans une spécialité connexe (p. ex., ingénierie, informatique, etc.).
- Vous parlez le français couramment.
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Android et iOS.
- Connaissance professionnelle des appareils intelligents et des applications associées.
- Expérience du travail en réseau et du dépannage réseau.
- Démonstre des capacités d'apprentissage, en recherchant activement des réponses aux difficultés rencontrées.
- Sollicite l'avis de ses collègues pour améliorer et optimiser le support tout en s'assurant de bien avoir identifié les besoins et contraintes du service d'assistance clientèle.
- Écoute attentivement les attentes et problèmes exprimés par le client, fait preuve d'empathie et établit une relation de confiance.
- Compétences communicationnelles, y compris dans les rapports professionnels.
- Souhaite sincèrement aider et régler les problèmes.
- Capacité à travailler en équipe, à s'adapter rapidement aux changements, fait preuve d'autonomie et n'a que peu besoin de directives.

Les fonctions

- Apporter aux clients, par téléphone et par e-mail, une assistance technique concernant les produits.
- Réfléchir de manière critique aux solutions de dépannage, répondre aux questions concernant l'installation des produits, les problèmes matériels ou logiciels.
- Aider le client en adoptant le point de vue de l'utilisateur de l'application DoorBird sur appareil mobile.
- Gérer les demandes parvenant sur la plateforme du service support au moyen d'un système de tickets, en faisant remonter les demandes si nécessaire à l'équipe de développeurs et aux responsables.
- Traiter les demandes de retour de garantie (RMA) des clients et déclencher le remplacement des produits défectueux.
- Aider l'équipe commerciale dans les activités de préparation des ventes (p. ex., répondre aux questions concernant les produits, participation à des webinaires, etc.).
- Le cas échéant, se rendre sur des salons professionnels et itinérants pour assurer la formation à l'utilisation des produits.

Vous souhaitez rejoindre un employeur qui reconnaisse vos qualités ? Vous souhaitez travailler dans le secteur des technologies domestiques intelligentes ? Vous serez à votre place chez DoorBird ! Vous y trouverez un emploi sûr dans une entreprise établie à l'échelle mondiale, avec une culture d'entreprise motivante où les rapports hiérarchiques sont aplanis et les processus décisionnels rapides.

Envoyez-nous votre CV, en précisant la date à laquelle vous pourriez commencer et vos prétentions salariales (salaire brut mensuel), à l'adresse e-mail suivante :

career@doorbird.com

On vous attend !

Bird Home Automation GmbH - Bianca Schier - Uhlandstr. 165 - D-10719 Berlin - www.doorbird.com