

RECHERCHE UN

Agent Customer Care

Market-IP fournit des solutions haut de gamme de suivi, en temps réel, de véhicules, personnes et objets (géolocalisation, tournées, écoconduite, diagnostic automobile, ...), en vue d'améliorer la qualité de service et la rentabilité des entreprises. Nous développons une plateforme web d'enrichissement, d'analyse, et de présentation des données collectées par des boîtiers télématiques et lorsqu'il est opportun, nous intégrons des applications métiers complémentaires.

Les segments de marchés abordés (transport, construction, distribution, métiers de services, ...), en collaboration avec nos partenaires distributeurs, nécessitent une architecture applicative modulaire en évolution permanente selon les standards de développement les plus avancés.

En tant **qu'Agent Customer Care** vous êtes le lien en interne et en externe pour permettre la résolution des demandes de nos partenaires intégrateurs de nos solutions logicielles. Afin de les satisfaire, votre mission consistera :

- Recevoir les appels, analyser et interpréter les demandes du client, les évaluer et y répondre
- Qualifier dans le système de ticketing, traiter et suivre les "incidents" en faisant, si nécessaire, appel aux experts de deuxième niveau et ce dans le respect des SLA
- Fournir des solutions précises et créatives aux problèmes du client (liés au logiciel ou aux boîtiers télématiques)
- Fournir du support tout en alimentant notre base de connaissances techniques
- Obtenir un degré de satisfaction élevé du client dans toutes les tâches effectuées
- Fournir du support pour la configuration et les tests des boîtiers télématiques

Connaissances et compétences souhaitées

- Etre détenteur d'un baccalauréat en informatique, ou équivalent, en termes d'expérience (3 à 5 ans d'expérience)
- Avoir des prédispositions ou démontrer un grand intérêt pour les matières techniques
- Maîtriser Windows et MS Office
- Aspirer à être en contact permanent avec les clients
- Faire preuve d'empathie, être orienté client : fournir un service de qualité
- Etre capable et aimer travailler en équipe tout en étant flexible et organisé
- Disposer d'excellentes aptitudes à communiquer tant à l'oral qu'à l'écrit, en français et en anglais (le néerlandais est un plus)
- Etre passionné d'électronique constituerait un réel atout

Nous offrons

- Un environnement de travail stimulant dans une société collaborative où l'employé est au centre de nos préoccupations et participe aux projets d'entreprise
- Des projets motivants et diversifiés
- Une organisation pérenne et en plein développement
- Des opportunités de développement en fonction de la croissance de l'entreprise
- Un solide encadrement et un programme interne de formation pour rester à la pointe de la technologie
- Une localisation exempte des embarras de circulation
- Une rémunération attractive accompagnée d'avantages extra-légaux, dont : voiture de société (selon ancienneté) avec carte essence, assurance hospitalisation, bonus annuel, chèques repas, pécule de vacances, 13eme mois, ...

Vous êtes intéressé ?

Envoyez-nous rapidement votre candidature sur hr@market-ip.com – Tél : +32 81 33 11 11