

Le CFA de la Cité Technique Formation et Métier en partenariat avec La Société Française de Garantie, recherche 3 profils pour une formation en contrat d'apprentissage de technicien(ne) service de la maison connectée.

Vos missions seront :

Au sein de notre Centre Relation Clients, vos missions seront de réceptionner des appels entrants pour répondre aux demandes et aux déclarations de pannes de clients sur des produits de grandes marques de l'Electroménager et du Multimédia.

Vous analysez et qualifiez les appels, établissez un diagnostic technique, en vous appuyant sur des outils de diagnostics développés par SFG. Puis vous conseillez et informez les clients.

Vous rédigez un compte-rendu de chaque entretien que vous conduisez afin d'en garantir le suivi en cas de besoin.

Vous coordonnez les actions nécessaires avec notre réseau national de partenaires réparateurs.

La double expertise Relation client et Technique de l'Electroménager & Multimédia que vous allez acquérir par cette alternance seront les garants de la satisfaction de nos clients !

Nos « plus » :

Votre parcours au sein de notre école de formation, dès votre arrivée, vous permettra d'acquérir des connaissances approfondies, à la fois en S.A.V et en gestion de la Relation Client.

Vous aspirez à pouvoir bénéficier d'une formation continue aux nouveautés technologiques grâce à un parcours élaboré avec nos partenaires Fabricants privilégiés.

Vous avez envie de maîtriser votre discours Client : écoute, gestion d'appels, de mails, de chats, utilisation du vocabulaire spécifique à la Relation Client

Rejoignez nos équipes !

Descriptif de l'entreprise :

SFG, SOCIETE FRANCAISE DE GARANTIE est un leader du marché des Garanties et des solutions de Services sur tout l'équipement de la maison et les produits connectés vendus à des particuliers ou à des professionnels.

Fondée en 1993, SFG est une filiale de WERTGARANTIE, un groupe Allemand. Domiciliée à côté d'Aix-en-Provence (Rousset), SFG emploie 150 collaborateurs et a implanté son savoir-faire dans la France entière (dont les DOM TOM), en Belgique et au Luxembourg.

Avec audace et réalisme, nous œuvrons sans cesse dans la recherche de solutions de Services, innovantes et adaptées à chaque client.

Vous avez entre 16 et 29 ans ? Vous avez un premier niveau de formation en électricité ou maintenance ? Vous êtes curieux (se) de produits techniques, Electrodomestiques ou de Domotique ? Vous êtes reconnu(e) pour votre capacité de réflexion ? Vous avez le sens du service client ?

ALORS DÉPÊCHEZ-VOUS DE POSTULER !

Vous aurez un contrat d'apprentissage de 12 mois, une rémunération à hauteur d'un pourcentage du SMIC en fonction de votre âge avec un bon taux d'insertion professionnelle à l'issue.

Vous vous rendez au CFA de la Cité Technique Le CFA de la Cité Technique Formation et Métier à Marseille pour préparer un titre professionnel Technicien(ne) Services Electrodomestique Connecté.

Aucun frais de scolarité ne sont à prévoir

Envoyez votre CV, accompagné de dix lignes maximums expliquant votre projet professionnel et vos ambitions à Mme BONAVENTURA Gaëlle gbonaventura@sfg.fr

Type d'emploi : Temps plein, Apprentissage