

## CONSEILLER(E) TECHNIQUE

Vous êtes curieux (se) de produits techniques, Electrodomestiques ou de Domotique ?

Les nouvelles technologies vous séduisent ?

Vous souhaitez intégrer une entreprise où les évolutions de carrière sont réellement possibles, avec des métiers à responsabilités, tous issus de nos postes de Conseillers Techniques ?

Rejoignez-nous !

### **Votre mission**

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, puis 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.

Votre expertise et votre discours qualitatif sont les garants de la satisfaction de nos clients !

### **Vos « plus » :**

- De niveau BAC+2 souhaité, vous avez une bonne maîtrise de la communication à l'oral comme à l'écrit, et vous êtes reconnu(e) pour votre capacité de réflexion et votre sens prononcé du service client.
- Vous avez acquis un savoir-faire en gestion de la Relation Client idéalement sur une hotline.
- Vous avez envie d'approfondir vos connaissances en technique et en gestion de la Relation Client.

### **Nos « plus » :**

- Votre parcours au sein de notre école de formation, dès votre arrivée, vous permettra d'enrichir vos connaissances en S.A.V et en gestion de la Relation Client.
- Vous bénéficierez d'une formation continue aux nouveautés produits et technologiques grâce à un parcours élaboré avec nos partenaires Fabricants privilégiés.
- Vous pourrez envisager une réelle Evolution de carrière grâce à une montée en compétences de « Conseiller Technique », en « Conseiller Support » puis « Conseiller Confirmé » puis « Expert », mais également sur d'autres postes ensuite : en effet, nos « Chargés de Compte », « Chargés de Clientèle », « Superviseurs » et « Formateurs » sont tous issus de nos métiers de Conseillers Techniques.
- Vous évoluerez dans un environnement de travail moderne et chaleureux, enrichi par notre politique RSE, qui vous permettra de vous investir dans diverses activités (sortie sportive, soirée, action caritative...), si vous le souhaitez.
- Votre salaire fixe, pour un poste en CDI sera complété par des avantages attractifs : une prime sur objectifs à partir de 6 mois d'ancienneté, une mutuelle de qualité, une retraite supplémentaire, un Plan d'Epargne Salariale, des chèques restauration, un Compte Epargne Temps.

## **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.