

Chargé de support applicatif

Entreprise

Le groupe e-Liberty (e-Liberty Services France, e-Liberty Services Suisse, Agence Un Autre Monde) est le leader européen de la vente en ligne de forfaits de ski. Depuis 15 ans nos clients sont les exploitants de remontées mécaniques à qui nous fournissons un écosystème complet pour digitaliser la vente de forfaits de ski en B2C, B2B, Télépéage, Bornes... Chaque saison plus de 200 millions d'euros transitent sur nos applications. Dans le cadre de notre développement, et pour renforcer l'équipe existante de 25 collaborateurs, nous recrutons un(e) chargé de support applicatif pour étoffer notre service client.

Missions

Vous aurez notamment pour mission de gérer la gestion de la relation client sur tous les canaux et serez également le/la garant(e) de la qualité des services que nous proposons. Vos missions au sein de l'équipe de service client :

- Prendre en charge les contacts clients (téléphone, mail, outil de ticketing) en français et en allemand
- Accueillir les demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements
- Reproduire, analyser et qualifier les demandes
- Traiter ou déclencher des actions de support correspondantes
- Effectuer le suivi du traitement des appels des utilisateurs
- Partage des scénarios de reproduction aux équipes techniques et chefs de projet
- Propositions d'améliorations sur les différents outils
- Vous serez également amené à travailler sur des projets d'amélioration de nos processus de traitement des incidents (ex : documentation, amélioration de notre outil de ticketing)

Profil recherché

Passionné(e) de ski/montagne, votre bonne humeur est à toute épreuve et on vous entend sourire quand vous parlez ! Vous êtes capable d'identifier rapidement la source d'un problème et aimez réellement venir en aide aux utilisateurs. Votre logique est sans faille et vous êtes très à l'aise avec les outils informatiques et web. Vous savez surtout vous montrer empathique, pédagogue et convaincant(e).

Vous savez que « développement » s'écrit avec un seul « l » et deux « p » et les accords des participes passés n'ont aucun secret pour vous. Votre orthographe et votre élocution sont irréprochables !

Si vous vous reconnaissez dans ce portrait, venez partager votre enthousiasme et évoluer dans un environnement « start-up », jeune, dynamique où la bonne humeur est partagée au sein de toute l'équipe !

Offre

- Contrat en CDI
- Rémunération selon profil
- Poste basé à Savoie Technolac (Le Bourget du Lac) à proximité immédiate des plages du plus grand lac naturel de France pour l'été, aux pieds des stations de ski pour l'hiver

Envie de nous rejoindre ?

Envoyez votre candidature, vos réalisations, vos motivations à :

- Alexis FAURE | alexis.faure@eliberty.fr | 04 58 16 00 10