

Lieu de travail: Val d'Oise  
Disponibilité : À partir de maintenant  
Contrat : CDI

## Conseiller(ère) technique à la clientèle

Vous souhaitez travailler dans une entreprise leader dans le domaine de la télécommunication VoIP? Vous voulez faire bouger les choses dans une entreprise informatique internationale en pleine croissance avec une hiérarchie plate? Notre équipe engagée et un travail très varié vous attendent!

### Vos missions :

- Prendre en charge les demandes clients/ partenaires N1 et N2 : qualifier, analyser et diagnostiquer
- Assurer l'ouverture des demandes d'assistance de nos clients/ partenaires (réception appel téléphonique, mails, tchat, ticketing)
- Traiter les incidents jusqu'à résolution et validation de bon fonctionnement par le client
- Escalader au service adéquat interne en cas d'impossibilité de résolution à votre niveau
- Rédiger clairement les actions entreprises sur l'outil de ticketing
- Soutenir l'équipe de vente dans le conseil à nos partenaires et clients
- Aider à la conception de guides et supports clients / partenaires
- Être force de proposition et/ou référent sur les thématiques de formations

### Votre profil :

- Formation réseaux/ télécom ou goût prononcé pour la technique et les télécommunications
- vous justifiez idéalement d'une expérience dans les métiers des télécoms sur un poste comparable, ou vous disposez des compétences attendues et souhaitez évoluer vers ce type de postes.
- Sens de l'analyse, bon esprit de synthèse et de restitution
- Rigoureux(se), autonome, polyvalent(e) et force de proposition.
- Orienté(e) satisfaction client
- Grandes qualités relationnelles (écoute, diplomatie, adaptabilité), et rédactionnelles
- La maîtrise de l'anglais et/ ou de l'allemand est un plus
- Aptitude au changement.

Le groupe peoplefone propose aux entreprises et aux particuliers des solutions de téléphonie par Internet à des conditions très attractives. peoplefone a été fondé en 2005 et est aujourd'hui actif dans sept pays avec son siège principal à Zurich. peoplefone compte parmi les principaux fournisseurs de VoIP avec plus de 60'000 clients professionnels et privés et collabore avec plus de 2000 partenaires installateurs en Europe. Toute l'infrastructure informatique est développée en interne en Suisse, sur les deux sites de Zurich et Lausanne.

Avons-nous éveillé votre intérêt ? Nous nous réjouissons de recevoir votre candidature accompagnée d'un CV par e-mail à [jobs@peoplefone.com](mailto:jobs@peoplefone.com).