



FICHE DE POSTE



TECHNICIEN SUPPORT TELEPHONIQUE H/F HOTLINE (Réf 506)

Véritable marque de référence et avec un ADN familial très présent, Audika bénéficie depuis 2015 de la force de Demant, leader mondial présent sur l'ensemble des métiers de l'audition.

Grâce à ses 1300 collaborateurs en France et son réseau de presque 600 centres auditifs implantés sur le territoire métropolitain où travaillent en binôme Assistant(es) de Centre et Audioprothésistes D.E., Audika redonne le goût de la vie à ses clients qui souhaitent prendre soin de leur santé auditive.

Notre mission est d'aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie.

La forte croissance du groupe offre des opportunités de carrière et de développement à chaque collaborateur qui souhaite s'engager au service d'un métier qui donne du sens.

Venez donner du rythme à votre talent en rejoignant la #TeamAudika et en bénéficiant d'un parcours de formation adapté à chacun(e).

POSTE

Nous recherchons un(e) Technicien Support Téléphonique H/F pour nos bureaux de Gennevilliers (92).

Dans un environnement multisite, en tant que Technicien Support Téléphonique, vous prenez en charge tous les incidents déclarés par les utilisateurs en niveau 0 et 1 et assurez le traitement ou le transfert aux ressources capables d'y apporter une solution.

Rattaché(e) au service Audika Business Support, vos missions se définissent autour des actions suivantes :

- Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes : traitement de 1er niveau des incidents ou anomalies (téléphone ou mails)
- Pré-qualification des dysfonctionnements pour escalade auprès du service supports (technique, fonctionnel)
- Suivi des incidents
- Information aux clients internes

La liste des tâches n'est ni exhaustive, ni limitative et peut être évolutive.



FICHE DE POSTE

PROFIL

Doté(e) d'une expérience confirmée au sein d'un service support, vous maîtrisez :

- Les outils de ticketing,
- Les outils de prise en main à distance,
- La prise en main de plusieurs applicatifs métiers.

Vous disposez d'un bon relationnel, de patience et d'écoute.

Aisance téléphonique, esprit de synthèse, communication, esprit d'équipe et gestion des priorités seront les garants de votre réussite.

CONTRAT / REMUNERATION

CDI

Rémunération selon profil. Titres restaurants, transport en commun (50% pris en charge).

Venez rejoindre la #TeamAudika et donnez du rythme à votre métier !

Audika s'engage en faveur de la diversité et du handicap et à ce titre étudie toutes les candidatures à niveau d'exigence égal.

Pour participer à la session de recrutement qui aura lieu le 27 janvier 2022 à Levallois :

www.ville-levallois.fr/Audika

Ou candidatez ici <https://recrutement.audika.fr/nos-offres/technicien-support-telephonique/>