



Ingénieur service client (H/F)

Définition du poste

Dans le cadre des prestations de services menés pour nos clients, vous fournissez l'accompagnement, le transfert de compétences et l'assistance nécessaires aux utilisateurs afin de les guider de leurs premiers pas jusqu'à leur parfaite autonomie. Vous les assistez sur toute notre offre de service en réalité mixte, basée sur les produits Synergiz ou ceux de nos partenaires (Microsoft, PTC Vuforia...)

Vous avez pour mission de :

- Accompagner le client dans l'usage de la solution ou du produit,
- Être l'interlocuteur de référence auprès du client dans le suivi de ses usages,
- Transmettre vos compétences et former les utilisateurs finaux,
- Prendre en charge, identifier, analyser les demandes utilisateurs,
- Résoudre les incidents logiciels, matériels et fonctionnels,
- Remonter les éventuels problèmes rencontrés auprès des équipes Produits
- Repérer les hauts-potentiels et détecter des ventes additionnelles,
- Veiller au respect des engagements de qualité et de délais

Profil recherché

Vous possédez une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans un poste équivalent et une solide expérience du service client. Vous êtes pédagogue, doté(e) de très bonnes aptitudes rédactionnelles et relationnelles. Vous aimez partager vos connaissances avec enthousiasme et passion. Vous avez une attitude favorable à la résolution de problèmes et une capacité à dispenser des informations à un public non-technicien. Vous maîtrisez parfaitement la langue anglais et pouvez intervenir avec aisance et fluidité tant à l'oral qu'à l'écrit auprès d'un public international.

Vous souhaitez vous investir au sein d'une entreprise dynamique et innovante et contribuer activement à son développement. Vous avez à cœur de bénéficier d'un cadre de vie de qualité, tout en menant un projet professionnel stimulant, où enthousiasme, partage, expertise, créativité et réactivité sont revendiquées comme des valeurs essentielles.

Compétences attendues pour le poste

- Capacité à piloter plusieurs projets en parallèle et à travailler en autonomie
- Pédagogie et recherche de la satisfaction des clients
- Excellentes compétences de communication orale et écrite.
- Rigueur et exhaustivité des approches avec une attention aux détails



Informations pratiques

- Type de contrat : CDI
- Localisation : Saint-Malo (Déplacements ponctuels en France ou à l'étranger à prévoir)
- Rémunération : A discuter selon expérience

A propos de Synergiz

Expert en solutions collaboratives et interactives, Synergiz est aujourd'hui reconnue en France comme acteur de référence de la réalité mixte et des usages HoloLens pour les secteurs de l'industrie, du retail et des services. Synergiz est la première organisation certifiée Microsoft Gold MRPP – Mixed Reality Partner Program – et propose une offre complète (matérielle, logicielle et de services) consacrée aux enjeux de la réalité mixte. La société intervient auprès de grands comptes nationaux et internationaux tels que Engie, Airbus, PSA, LVMH, Mazars et Orange.

Pour en savoir plus : <http://www.synergiz.com>

Pour postuler

Merci d'adresser votre candidature (CV + description de projet professionnel) par email : recrutement@synergiz.com