

## MYLIGHT SYSTEMS RECRUTE

### 1 SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS

---

#### L'ENTREPRISE

MyLight Systems est une entreprise dynamique qui conçoit et fabrique des solutions intelligentes de gestion d'énergie renouvelable, pour l'autoconsommation solaire. Pour accompagner sa croissance, MyLight Systems cherche un chargé de support technique clients.

Créé en 2014, MyLight Systems est née de la volonté de spécialistes en énergies renouvelables de proposer au grand public des solutions permettant à chacun de **consommer sa propre énergie solaire**, tout en gérant cette consommation de manière optimisée grâce aux solutions que nous concevons et fabriquons.

Nous travaillons avec de nombreux partenaires importants dans le secteur de l'énergie, et avons pour ambition de leader : le marché de l'autoconsommation optimisée. Nous évoluons dans un environnement international.

#### PRESENTATION DU POSTE

Vous aurez pour principale mission d'assurer l'assistance et le support technique auprès des clients professionnels et/ou particuliers de l'entreprise en vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques. Vous informerez les clients et prospects sur les produits et services. Vous travaillerez sous la responsabilité du Directeur Relation clients.

#### MISSIONS (EVOLUTIVES) :

- Traiter et qualifier les contacts clients entrants et sortants (téléphone, mail, chat)
  - Diagnostiquer les problèmes et apporter une solution immédiate
  - Diagnostiquer et préconiser des réparations (SAV)
  - Gérer les cas nécessitant le SAV
  - Mettre à jour des applicatifs et programmes à distance,
  - Apporter des conseils techniques et les informations concernant les produits et services
  - Apporter des conseils pour la mise en service et l'utilisation des produits des logiciels,
  - Organiser les interventions sur sites quand nécessaire : saisie de devis, envoi de pièces aux techniciens,
  - Mettre à jour la base documentaire avec les nouvelles notices et l'ensemble de la documentation disponible auprès des Services R&D
  - Proposer des solutions pour améliorer le service client et les logiciels,
  - Garantir la satisfaction de la clientèle par un niveau professionnel élevé de service.
  - Accompagner les installateurs dans le cadre de la mise en service de nos solutions
  - Participer à la prospection et à la création de valeur par la vente additionnelle de produits et services
-

## MYLIGHT SYSTEMS RECRUTE

### 1 SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS

---

Cette liste n'est pas exhaustive. Le titulaire du poste peut, à la demande de sa hiérarchie, être amené à effectuer d'autres tâches, en fonction des besoins de la production et des exigences clients.

#### SAVOIR FAIRE

- Connaissances en électrotechnique
- Connaissance des produits Mylight
- Logiciel de gestion clients (CRM, CIM, SRS, etc.)
- Logiciels de gestion documentaire
- Outils bureautiques et applicatifs
- Maîtrise de la gestion de la relation client

#### SAVOIR ETRE

- Capacité d'adaptation
- Réactivité, aptitude à résoudre les problèmes
- Orientation résultat et satisfaction de la demande
- Aisance relationnelle et pédagogique
- Sens de l'organisation, rigueur
- Qualité d'écoute et de communication
- Esprit d'équipe, bon relationnel
- Orientation client et sens du service