Technicien Hotline – Antony (92)

Notre entreprise :

L'eau est notre passion. Chez Hansgrohe, tout est pensé pour que votre expérience de l'eau soit unique. Outre la haute qualité et la fiabilité des produits, une attention toute particulière est portée à leur design et à leurs fonctionnalités. Hansgrohe, le spécialiste des mitigeurs et des douches, est présent dans le monde entier. En France, le groupe Hansgrohe est présent sur Wasselonne (67) et Antony (92) avec un effectif de plus de 250 personnes.

Vos missions :

Sous la responsabilité du Responsable Service Client, vous participez activement au développement de la satisfaction de nos clients à travers un service après-vente de qualité. Vous assurez le support technique auprès de nos clients (grossistes, installateurs sanitaires, particuliers), réceptionnez, diagnostiquez, et traitez l'ensemble des appels téléphoniques et mails. Vos missions sont les suivantes :

- Ouverture et suivi des dossiers SAV de nos clients selon les procédures du groupe.
- Renseignements techniques produits, préconisation, association, principe de pose, réglage et maintenance.
- Renseignements pièces détachées.
- Gestion des demandes entrantes écrites (mails)
- Saisie commandes produits et pièces associées à la gestion des dossiers SAV sur SAP.
- Assistance téléphonique technique de notre Force de vente.

Votre profil :

- De formation minimum CAP en installation sanitaire, vous avez de bonnes connaissances des normes et réglementations associées à la plomberie.
- Vous avez une expérience significative en plomberie, en installation de produits sanitaires, ou d'un corps de métier du sanitaire, ou de technicien SAV dans le secteur sanitaire.
- Vous aimez travailler en équipe et avez de bonnes aptitudes relationnelles.
- Vous êtes à l'écoute du client, vous avez le sens du service, et êtes force de proposition.
- A l'aise à l'oral, vous avez une bonne maîtrise de l'écrit, et êtes à l'aise avec l'outil informatique (Suite Office, SAP est un plus)
- Vous êtes capable de gérer une activité cadencée.
- La connaissance de l'anglais ou allemand est un plus.

Merci d'adresser votre candidature par mail à l'adresse suivante :
rh-antony@hansgrohe.fr