

Support informatique en français (Sofia)

La société :

Proxiad Bulgarie est une société de services en informatique (SSII). Créée en 2004, la compagnie a des bureaux à Sofia et à Plovdiv. Ses 200+ spécialistes travaillent sur des solutions informatiques complexes pour de nombreux grands clients en Europe et aux Etats-Unis.

La société fait partie de Proxiad Groupe : plus de 650 professionnels de l'informatique dans 8 villes en France et Bulgarie, et déjà plus de 20 ans de succès auprès des clients et des collaborateurs.

En plus de son professionnalisme et de sa solidité, Proxiad Bulgarie offre également une culture "à la Silicon Valley", avec des événements sportifs, tournois de poker, team-buildings dans tout le pays, une équipe de football, et plus encore.

Poursuivant toujours sa croissance rapide, Proxiad Bulgarie cherche à recruter un/une **Support informatique en français**

Votre rôle :

- Intégrer une équipe chargée d'assurer le support technique en Français.
- En tant que point d'entrée principal des demandes, vous êtes garant de la qualité du contact client.
- Gérer via email et chat en ligne toutes les demandes entrantes de support de la part des clients (diagnostic et priorisation des demandes).
- Analyser les problèmes signalés, trouver une solution ou les faire escaler aux équipes techniques.
- Résoudre des problèmes techniques liés au produit ou aux services proposés en clarifiant la demande du client et identifiant la cause du problème.
- Assurer l'information nécessaire et à jour aux clients.
- Trouver et expliquer aux clients la meilleure solution, fournissant les corrections et ajustements nécessaires, en assurant le suivi jusqu'à la résolution du problème.
- Prévenir toutes fraudes et abus éventuels avec la plateforme.

Les candidats à ce poste doivent:

- Maîtriser le français, et avoir aussi un niveau correct en anglais.
- Avoir une expérience en service à la clientèle.
- Etre prêt(e) à acquérir rapidement des connaissances complètes sur notre solution et à être formé(e) à un poste nécessitant de réelles capacités d'écoute, d'analyse et d'adaptation à des problématiques variées.
- Etre patient(e), possédez un très bon relationnel avec les clients et gardez le calme dans toutes les situations.
- Avoir de bonnes aptitudes pédagogiques.





Avantage:

- Une première expérience réussie dans le support applicatif et l'assistance aux utilisateurs.
- Compétences en SMTP, services email et campagnes d'email en masse.
- Connaissances en pratique de fraude et abus et leur éventuelle prévention.

Nous aurons le plaisir de vous offrir:

- Une compagnie stable, et un emploi qui s'inscrit dans la durée.
- Une excellente rémunération.
- De vraies opportunités de formation et d'évolution au sein de la société.
- Un contexte international très enrichissant.
- Des déplacements professionnels.
- Des team-buildings qui secouent!
- Plus de 200 nouveaux amis.

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV en anglais (format PDF ou MS Word) à **hr.bulgaria@proxiad.com** en précisant la référence **SUPFR-201609**.

Toutes les candidatures seront traitées dans la confidentialité la plus absolue.
Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.

