

CONSULTANT(E) SUPPORT

Vous êtes doté(e) d'un vrai sens du service client et d'une bonne communication à l'écrit comme à l'orale. Vous aimez travailler en équipe. Votre faculté d'observation et vos qualités d'analyse vous permettent de vous adapter aux évolutions permanentes du produit,

Nous Cabinet conseil & recrutement Talentissim recherche pour son partenaire, une société à forte notoriété nationale spécialisée dans l'intégration de solutions et de gestion ERP, un/une **Consultant(e) support**.

Rattaché/e au service Hotline et sous la responsabilité du coordinateur Hotline, vous êtes en charge d'assister les clients dans la résolution de leurs demandes sur un parc de clients.

MISSIONS PRINCIPALES :

- ❖ Résolution des demandes d'assistance (Analyse et correction)
- ❖ Communiquer auprès du client de l'avancement du traitement de sa demande (Via outil de ticketing et par téléphone)
- ❖ Recueillir/synthétiser les informations des demandes clients, afin d'améliorer la qualité des prestations (Rédaction de modes opératoires, alimentation de la base de connaissances, recommandations internes)
- ❖ Effectuer la mise à jour des informations clients
- ❖ Réceptionner les appels et les mails des clients
- ❖ Créer/qualifier les demandes d'assistance.

PROFIL:

- ❖ De formation Bac +2 minimum dans le domaine informatique ou comptable,
- ❖ Vous êtes :
 - Comptable ou Contrôleur de gestion et souhaitez évoluer vers le métier de consultant,

- Consultant sur des solutions de Finance (Sage, Cegid, ...).
- ❖ Vous avez une capacité d'analyse et de suivi de projet,
- ❖ Vous êtes pédagogue
- ❖ Vous avez le sens du relationnel et l'esprit d'équipe.

CONDITIONS :

- ❖ Poste en CDI, temps plein, basé à Lyon
- ❖ Rémunération à définir selon le profil

Envoyez vos candidatures par mail à sp@talentissim.fr