Synergie Médicale	**Numéro :**	**RHU-FO-02**
	Version :	**02**
	Émis:	**2017-11-15**
	Approuvé par :	**Émilie Boutin**
DESCRIPTION DE POSTE		

Titre du poste	Agent – Service à la clientèle
Description de l'entreprise	Synergie Médicale est une entreprise en pleine expansion située à Longueuil qui se spécialise dans la conception, la fabrication, la mise en marché et le soutien de systèmes d'automatisation robotisée pour les pharmacies institutionnelles et commerciales en Amérique du Nord et en Europe. Synergie Médicale est à la recherche d'un(e) candidat(e) pour le poste d'Agent au service à la clientèle afin de chapeauter un réseau de plus de 300 machines réparties en Amérique du Nord et en Europe.
Tâches et responsabilités	• Recevoir les appels et accompagner les clients de Synergie Médicale situés au Canada, aux États-Unis et en Europe • Comprendre les situations décrites par les clients et effectuer des diagnostics afin de résoudre les problèmes techniques ou informatiques en lien avec leur système d'automatisation • Guider et former à distance les opérateurs à l'utilisation de leur système et de leur logiciel • Coordonner le déplacement d'un technicien chez un client au besoin • Effectuer des appels de suivis et gérer les appels ouverts • Communiquer avec les fournisseurs de périphériques afin d'assister les clients lors de bris • Effectuer, à distance, des mises à jour et des rehaussements chez les clients • Toutes autres tâches connexes
Titre du supérieur immédiat	Directrice des relations à la clientèle
Horaire de travail	40 heures
Autres conditions de travail	Être disponible pour travailler le soir et sur appel les fins de semaine

QUALIFICATION REQUISE ET RÉSULTATS ATTENDUS	
Scolarité et expérience	• Détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) • Minimum de deux ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle de produits technologiques; soit à titre d'agent de service à la clientèle, d'agent de centre d'assistance ou de formateur/trice. • Connaissance du domaine de la pharmacie un atout
Certifications	Aucune
Compétences particulières	Parfaitement bilingue, anglais et français/écrit et parlé
CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES	
Qualités	• Très bonne organisation du travail et souci du détail • Être capable de travailler sous pression • Esprit d'équipe et capacité de collaborer avec les employés et les clients • Capacités d'adaptation rapide • Attitudes pour la négociation et les relations interpersonnelles • Aptitudes en lien avec la résolution de problèmes • Excellentes aptitudes en communications écrite et verbale • Personnalité pragmatique et innovatrice • Connaissance pratique de Microsoft Office (Access, Word et Excel)
CONTACT	cv@synmedrx.com