

	Numéro :	RHU-FO-02
	Version :	01
	Émis:	2015/11/17
	Approuvé par :	A.Lecours
DESCRIPTION DE POSTE		

Titre du poste	Technicien au service technique
Tâches et responsabilités	<p>Responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir nos agents de service à la clientèle afin de résoudre différents problèmes complexes et représenter l'entreprise dans les relations avec le client. • Offrir un support technique auprès des usagers de niveau 2. • Assurer le suivi et résolution de problèmes. • Procurer le plus haut niveau de service aux clients tout en adaptant le discours au niveau des utilisateurs. • Participer et supporter les techniciens à l'entretien préventif et curatif des équipements ainsi que de trouver des solutions d'amélioration de la fiabilité des équipements. • Signaler à la direction les problèmes et possibilités des clients ainsi que les recommandations et préoccupations en matière d'amélioration du service. • Effectuer des tests avancés sur les robots à distance afin d'assurer une résolution efficace des problèmes d'ordre technique. • Rédiger de la documentation ou des formulaires au service technique. • Diagnostiquer et apporter les solutions aux troubles concernant tous les produits à l'aide des logiciels. • Effectuer un suivi de près de tous les problèmes qui ont été portés à un échelon supérieur afin d'assurer une résolution efficace des problèmes d'ordre technique. • Faire le traitement des billets de troubles en suivi et en escalade de la part des autres départements. • Développement d'outils de travail nécessaire au département selon les ressources disponibles. • Toutes autres tâches demandées par le superviseur.
Titre du supérieur immédiat	Superviseur du service technique
Horaire de travail	40 heures
Autres conditions de travail	

QUALIFICATION REQUISE ET RÉSULTATS ATTENDUS	
Scolarité et expérience	<ul style="list-style-type: none"> • AEC ou DEC en instrumentation et automatisation ou technologie de l'électronique industrielle. • Expérience en robotique industrielle un atout. • Expérience comme agent support technique. • Connaissance du domaine de la pharmacie un atout
Certifications	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune
Compétences particulières	<ul style="list-style-type: none"> • Parfait bilinguisme indispensable, anglais et français
CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES	
Qualités	<ul style="list-style-type: none"> • Capacités analytiques pour la résolution efficace des problèmes. • Solide orientation au niveau du service à la clientèle, des procédés et des résultats. • Très bonne organisation et souci du détail, capacité de respecter des délais serrés. • Capacité d'apprentissage avec un minimum de formation. • Excellente aptitude à travailler en équipe. • Très bonne compréhension des relations avec les techniciens. • Excellentes aptitudes en communication écrite et verbale. • Faire preuve de courtoisie, de respect et de diligence envers les clients. • Doit avoir de l'entregent et avoir une bonne expression verbale au téléphone • Être méthodique et avoir de la rigueur