

Directeur(trice), Soutien technique et service à la clientèle

Description

Synergie Médicale est une entreprise en grande croissance 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.

Responsabilités

- Mettre en place et supporter une structure organisationnelle basée sur les meilleures pratiques sur le marché dans le domaine du support technique et du service à la clientèle, afin de supporter la croissance et de veiller à ce que Synergie Médicale se distingue de ses concurrents par la qualité de son service.
- Réviser les pratiques, les façons de faire, les outils et les indicateurs de performance en place de façon à réduire nos temps d'intervention, optimiser les ressources en place et augmenter la qualité des interventions.
- Se familiariser quotidiennement avec l'ensemble des demandes en cours, à venir ou non-résolues, afin de supporter efficacement les équipes en place.
- Répartir le travail de façon claire et précise, afin d'optimiser les opérations.
- Identifier de façon proactive toutes situations irritantes pour les clients et participer activement à la démarche d'amélioration continue en matière d'expérience clients.
- Intervenir dans les situations où l'employé a exploité l'ensemble des solutions qu'il peut offrir au client.
- Documenter les processus et procédures et veiller à leur respect.
- Travailler de partenariat avec les intervenants des autres secteurs impliqués, afin de veiller à ce que l'expérience clients soit optimisée.
- Assumer le lien avec les secteurs impliqués pour corriger toute situation et assurer la résolution de problématiques.
- Gérer les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles sous sa responsabilité.
- Mobiliser les membres de son équipe et contribuer activement à l'établissement d'un climat de travail sain et harmonieux : équipe de +/- 35 employés, ainsi que des intervenants externes (third party technician) et ce, à l'échelle mondiale.
- Rédiger tous rapports nécessaires pour les suivis clientèles et autres.
- Participer à différents comités.
- Toute autre tâche connexe.

Exigences requises

- BAC ou DEC dans un domaine pertinent.
- Minimum de 10 ans d'expérience dans un poste de service à la clientèle ET soutien technique, dont 5 ans à titre de gestionnaire.
- Expérience dans la résolution de problématiques techniques, de préférence en automatisation, mécanique et/ou électrique.
- Expérience en milieu manufacturier.
- Expérience en PME, un atout.
- Expérience dans un centre d'appels / répartition, un atout.
- Expérience dans la mise en place de structure organisationnelle dans un

Hiring organization

Type d'emploi

Permanent, temps-plein

Lieu d'emploi

Longueuil, Québec

Date de l'affichage

novembre 17, 2021

contexte de grande croissance.

- Flexibilité au niveau de l'horaire de travail.
- Leadership démontré.
- Parfaitement bilingue.

Ce que nous offrons

- Un environnement de travail en croissance et en constante évolution
- Opportunités de développement de carrière
- Une contribution de l'employeur au REER allant jusqu'à 4%
- Assurance collective et accès à la télémédecine
- Programme de santé et de bien-être