

Superviseur, services techniques

Description

Le Superviseur, services techniques aura la responsabilité de nos techniciens sur la route du Canada ainsi que nos techniciens, soutien technique et assurera leur formation en fonction des besoins identifiés. Relevant du Directeur, soutien technique et service à la clientèle, cette personne aura les responsabilités suivantes, sans s'y limiter.

Responsabilités

- Effectuer le suivi serré de tous les appels en cours, déterminer le statut de chacun d'entre eux et les prochaines étapes;
- Faire des visites de sites, pendant et après les interventions de nos techniciens et contribuer à leur formation et leur amélioration;
- Superviser, coacher et aider les techniciens, se fier aux observations lors des visites de sites, des commentaires spontanés de nos clients et à partir des sondages;
- Valider les retours des rapports de service pour s'assurer que le travail a bel et bien été complété et de façon définitive et de prendre action au besoin;
- Gérer la flotte automobile et l'outillage des techniciens;
- Gérer et s'assurer de la disponibilité des pièces de rechange dans tous les centres de pièce de rechange;
- Maintenir la capture de données pour le calcul des différents KPI et initier des actions correctives et préventives pour l'amélioration des KPI;
- S'assurer des avancements des rehaussements en étant un facilitateur pour les techniciens et s'assurer qu'ils aient les pièces nécessaires. S'assurer du temps alloué pour le rehaussement et la procédure / formation requise pour l'effectuer.

Exigences requises

- Baccalauréat en génie mécanique, électrique, gestion des opérations ou domaines équivalents;
- 5 à 7 ans d'expérience dans un poste de service à la clientèle ET soutien technique;
- Expérience dans la résolution de problématiques techniques, de préférence en automatisation, mécanique et/ou électrique;
- Expérience en milieu manufacturier et/ou en PME, un atout;
- Expérience dans un centre d'appels / répartition, un atout;
- 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
- Possibilité de développement de carrière
- Une gamme d'avantages sociaux et accès à la télémédecine
- Une contribution de l'employeur au REER allant jusqu'à 4%
- Programme de santé et bien-être

Hiring organization

Type d'emploi

Permanent, temps-plein

Lieu d'emploi

Longueuil

Date de l'affichage

juillet 8, 2021