

Description de poste

Titre de fonction :	Call center agent
Reporter à :	Call center manager
Département :	Operations

Objectif de la fonction

Cette fonction existe dans un environnement très occupé de centre d'appels avec des conseils techniques.

Vous êtes responsable de répondre aux questions techniques des consommateurs de Garmin.

Vous êtes responsable de fournir des conseils d'excellente qualité pour atteindre les objectifs de performance.

Tâches et responsabilités principales

- Assurer la permanence de la ligne d'assistance
- Répondre en temps voulu aux appels et courriers électroniques des clients dans les objectifs de performance requis par le service
- Enquêter sur les problèmes du client en apportant des réponses qualitatives et précises
- Amélioration constante de la connaissance des technologies développées par Garmin dans le domaine de spécialisation de l'employé
- Identifier les problèmes de croissance et les signaler à un responsable d'équipe ou à un support technique de second niveau
- Une communication claire entre Garmin et ses clients
- S'assurer que les procédures SOX sont suivies
- Reporting dans Atlas et Navision
- Autres tâches si et quand le responsable du service le demande

Responsabilités spécifiques

- Assurez-vous que les appels sont traités conformément aux exigences du service, notamment: les durées des appels, les temps d'attente et les délais d'expiration.

- Assurez-vous que les e-mails des clients reçoivent une réponse dans nos SLA avec des réponses qualitatives et précises

Exigences techniques

- Une expérience en support électronique grand public est de préférence

Exigences techniques spécifiques

De solides compétences en informatique, Microsoft Office, Word, Excel et une expérience des systèmes Mac et CRM seraient un avantage. (Une formation complète est donnée sur les produits et systèmes Garmin)

Education et expérience

- Expérience de travail dans un environnement orienté client, de préférence avec des appels entrants ou dans une fonction de support technique
- Un bon niveau d'anglais, à l'oral et à l'écrit, est requis car les échanges avec des collègues à l'étranger se font dans cette langue
- Une bonne méthode téléphonique avec la possibilité d'adapter votre réponse au niveau technique du client; faire preuve de tolérance et de professionnalisme en tout temps
- L'intérêt pour les gadgets et la technologie est un avantage évident, de même que pour les activités de plein air et de fitness
- Compétences linguistiques : parfaitement bilingue (NL/FR) et bonne connaissance d'anglais