

# The Open World of Finest Weighing Solutions. Since 1866.



Depuis plus de 150 ans, Bizerba propose une offre complète de solutions de pesage, étiquetage, tranchage, services et consommables dédiés à l'industrie et à la distribution. Aujourd'hui, nous opérons dans 120 pays avec plus de 3 900 collaborateurs.

Nous accompagnons sur toute la France grâce à nos 4 agences régionales : Ouest, Paris-Nord, Grand Est et Sud-Ouest, et nos nombreuses antennes techniques. Cette implantation nous permet d'avoir une centaine de techniciens de proximité au service de nos clients.

Nos principaux clients sont les grandes surfaces, les commerces de proximité, les industries agro-alimentaires et logistiques.

Depuis sa création, Bizerba France a su se développer et est considéré aujourd'hui comme un leader technologique fournisseur de solutions et une société innovante qui aime tout particulièrement conseiller ses clients. En effet, leur satisfaction est notre priorité !

Basé(e) au siège de Saint Quentin Fallavier (38), sous la responsabilité du Directeur des Services nous recherchons un(e)

## Technicien(ne) Hotliner (h/f/d)

Vous serez principalement chargé de garantir la satisfaction des clients par rapport à la qualité des services effectués.

### Vos missions

#### Assurer un traitement et suivi des tickets

- Prioriser les traitements des tickets en fonction des clients sous contrats / du matériel sous garantie.
- Rappeler le client afin d'évaluer l'importance des problèmes suite à la création du ticket par le call center de BIZERBA France.
- Tenter d'apporter une solution par téléphone avec le client et / ou par télémaintenance.
- Si non résolution à distance, récupérer le maximum d'informations pour transmission du ticket au service planification et / ou CTN pour planifier une intervention sur site.
- Doit également pouvoir identifier la ou les pièces suspectées afin d'aider à la résolution de la panne sur site.
- Doit être capable de proposer une prise en main facturable.
- Faire appliquer les procédures en vigueur et être force de proposition sur leur amélioration.
- Assurer la communication ascendante (fait remonter les problèmes et/ou besoins des clients à sa hiérarchie et aux services transverses)

## Gestion Administrative et Coordination

- Enregistrer et traiter toutes les demandes (Traçabilité)
- Mener les investigations nécessaires pour déterminer l'origine, les causes et responsabilités.
- Rechercher des solutions en collaboration avec les équipes opérationnelles (Dispatchers / CTN / ADV)
- Faire le retour au client et valider la clôture du dossier.
- Reporter de façon régulière au Directeur des Services et lui rendre directement compte de son activité.

## **Votre profil**

- De profil Bac +2 à Bac +5 (électromécanique, informatique) avec une expérience de 4 ans minimum à un poste similaire
- Connaissance techniques/informatiques élevées
- Excellente pédagogie
- Gestion des situations de crise
- Bonne résistance au stress
- Rigueur organisationnelle et respect des engagements,
- Travail en équipe et en transversalité,
- Soucieux de la satisfaction client

## **Votre candidature**

Nous sommes impatients de recevoir votre candidature (CV + lettre de motivation).

Type d'emploi : CDI, Temps plein, Statut Technicien

## **Bizerba Open World**

Le Groupe Bizerba étudie à compétences égales toute candidature dont celles de personnes en situation de handicap.

## **Votre contact**

Sarah Prabonnaud – [recrutement@bizerba.fr](mailto:recrutement@bizerba.fr)

[www.bizerba.com](http://www.bizerba.com)