

La société MonEcho filiale du groupe VIDAL, est une PME dynamique créée en 2009. Experte dans le domaine échographique, elle est aujourd'hui le leader français du logiciel médical destiné aux professionnels de santé échographiste.

MonEcho recherche dans le cadre de son développement, en CDI un :

TECHNICIEN SUPPORT APPLICATIF - SUPPORT CLIENT niveau 1 – 2 (H/F)

Le technicien d'application H/F est en charge d'assister les clients sur les solutions logicielles, d'assurer la formation des utilisateurs. Il est à ce titre l'ambassadeur de la société.

MonEcho est située dans les Yvelines, à PLAISIR (78370) à proximité immédiate de la Gare de Plaisir Grignon. (Moins de 30 min de Paris via la gare Montparnasse).

L'accessibilité de l'équipe managériale avec chacun des collaborateurs constitue le ciment essentiel des relations professionnelles tout en encourageant l'autonomie de chacun et la force d'un travail collaboratif.

Description du poste

Vos missions seront les suivantes :

- Former nos clients à l'utilisation de la solution.
- Anticiper et comprendre les besoins du client.
- Apporter une assistance fonctionnelle sur les fonctionnalités avancées de la plateforme.
- Faire les débogages de premier niveau.
- Participer à l'amélioration de la base de connaissance.
- Analyser et qualifier les demandes du client.
- Corriger les problèmes ou les escalader si besoin.
- Répondre aux demandes d'assistance et d'anomalie.

Compétences requises

- Forte qualité relationnelle
- Sens de la communication et de la pédagogie pour pouvoir assurer des formations techniques dans des termes clairs et accessibles et pour assurer un support technique de qualité sur les produits
- Aisance de communication tant à l'écrit qu'à l'oral (qualité orthographique demandée)
- Connaissance des produits Windows/MacOs

La maîtrise de la langue anglaise sera un avantage.

Profil

Vous êtes force de proposition, et savez faire preuve d'écoute, de sens du service et d'empathie. Vous aimez travailler en équipe et partager vos expériences avec les autres.



Les qualités requises pour réussir sur cette fonction sont votre rigueur et votre organisation, votre capacité à communiquer avec des interlocuteurs divers, votre adaptabilité et votre autonomie.

Nous attendons avant tout une personne impliquée et rigoureuse, qui sera accompagnée dans sa montée en compétences par l'équipe Support !

Rémunération selon profil (à partir de 31 K€) + mutuelle + titre restaurant + PEE

Si vous êtes désireux de rejoindre une structure à taille humaine (équipe de 20 personnes) attrayante et bien installée sur son marché qui permettra votre épanouissement professionnel, merci d'envoyer votre candidature, composée de votre CV & lettre de motivation à Madame

LEBOCQ emilie.lebocq@monecho.com