



Conseiller ou conseillère soutien technique à la clientèle

Tu es la ressource en technologie auprès de ta famille et tes amis, tu as un sens du service à la clientèle développé et tu veux développer tes compétences en soutien d'équipe!

Ne cherche pas plus loin, ce poste est pour toi!

Qui sommes-nous

Centris est une entreprise technologique, dynamique et innovante du secteur immobilier. Elle collecte des données et offre des solutions hautement adaptées aux besoins des professionnels. Parmi ces solutions figure Centris.ca, le site immobilier le plus consulté au Québec.

Mission

Relevant du Directeur Centre d'assistance, la personne jouera un rôle clé dans le soutien de l'équipe de préposés du centre d'assistance dans l'accompagnement des clients afin d'assurer les diagnostics adéquats et la résolution de problématiques techniques plus complexes entourant les produits Centris. Elle sera experte des produits Centris et elle sera motivée à toujours offrir un service clientèle efficace et dynamique!

Ce que tu feras

La personne choisie devra :

- Agir à titre de personne-ressource et premier point de contact pour supporter les préposés du centre d'assistance pour toutes questions plus complexes entourant les produits Centris
- Maintenir un niveau d'expertise et de connaissance approfondies des produits Centris et des politiques et procédures
- Participer à la coordination des tâches des préposés (consultation, appels, messagerie vocale, courriels)
- Participer conjointement avec le Directeur et l'équipe à l'élaboration de procédures de diagnostic et de résolution de problème
- Contribuer à l'accueil, à la formation et au coaching des préposés sur les nouveaux produits ou fonctionnalités Centris
- Assister au contrôle qualité des outils et aux tests sur les produits Centris
- Contribuer au maintien de la base de connaissance des produits et à la base de données du CRM
- Prendre/lancer des appels, répondre aux chats et courriels du centre d'assistance
- Documenter ses appels et demandes dans le CRM
- Effectuer des vérifications quotidiennes sur les produits Centris
- Effectuer toutes autres tâches connexes



Ce que nous cherchons

La personne choisie doit remplir les critères suivants :

- Diplôme collégial en informatique/soutien informatique jumelé à un minimum de 2 années d'expérience, ou toute autre combinaison de diplôme et expérience jugée pertinente
- Expérience et aptitudes marquées en service à la clientèle (dans un centre d'appel préférablement)
- Excellentes connaissances et habiletés techniques en matière technologique
- Compétence dans l'évaluation diagnostique et dans la résolution de problèmes
- Bonne capacité à évaluer les priorités
- Habiletés de communication, de l'entregent et une attitude professionnelle
- Bilinguisme
- Disponibilité pour couvrir ponctuellement en rotation des heures de soir et weekend
- Expérience en immobilier et connaissance des outils Centris, un atout

Ce que nous offrons

- Salaire concurrentiel
- Des avantages sociaux payés par l'entreprise : Assurance dentaire et soins médicaux totalement payée par l'employeur
- REER collectif (contribution de l'employeur jusqu'à 6%)
- Douze (12) journées personnelles octroyées annuellement (payées si inutilisées)
- Du télétravail et des horaires très flexibles pour une meilleure conciliation travail/vie personnelle
- Une (1) semaine de congés durant les Fêtes pour profiter en famille ou entre amis
- Un stationnement gratuit et des bureaux accessibles si vous êtes en transport en commun.
- Finalement, du plaisir et des défis garantis

Les bureaux de Centris sont situés au 600, chemin du Golf à L'Île-des-Sœurs.

Comment postuler?

Veuillez envoyer votre candidature aux ressources humaines par courriel au rh@centris.ca.

