



RESPONSABLE SUPPORT CLIENT H/F

Dijon (21) | CDI - Temps plein

Les nouvelles technologies vous passionnent et vous souhaitez valoriser vos compétences dans un domaine innovant ; donner du sens à votre métier, avoir un impact social et humain, et accompagner une activité en pleine croissance.

Rejoignez-nous

Avec 40 ans d'expérience, CENOMY est le spécialiste en France des aides techniques pour la communication et l'autonomie des personnes en situation de handicap moteur et cognitif.

En structures médicalisées, centres hospitaliers et au domicile des patients, nous proposons des solutions d'usage pour compenser les conséquences du handicap liées à la perte d'autonomie, et mieux accompagner les professionnels de santé et familles dans l'utilisation des technologies :

- Tablettes de communication | Environnement Windows – MacOS – iOS - Android
- Commande oculaire
- Solutions logicielles
- Contrôle d'environnement et domotique | Infrarouge – radio - KNX
- Appels-malade

Rejoindre notre entreprise à taille humaine, c'est évoluer sur des fonctions polyvalentes et s'enrichir d'une expérience multi-casquettes, qui vous permettront ainsi de développer votre potentiel autour de missions riches et variées.

Poste et missions

Pour renforcer notre équipe technique, nous recherchons notre futur(e) **Responsable Support Client** pour superviser l'activité au niveau du support technique informatique, SAV, logistique et achats.

Sous la direction générale, vous agissez en tant que responsable hiérarchique du service technique et logistique :

- Vous êtes garant(e) de la qualité et de la **satisfaction de nos clients**



- Vous construisez une **relation de confiance avec l'ensemble de nos fournisseurs à l'international**
 - Vous mettez en place des critères KPI dans une démarche d'**optimisation de l'activité**
 - Vous assurez la bonne **coordination de votre service avec les autres équipes**
1. Après une formation intensive sur nos produits, vous assurez les **fonctions opérationnelles du support client et SAV**, et intervenez par téléphone ou prise en main à distance auprès de nos utilisateurs et de notre équipe de collaborateurs internes et itinérants :
 - Répondre aux demandes entrantes par mail et par téléphone, sur des problématiques informatiques de niveau I
 - Accompagner les utilisateurs, du diagnostic à la résolution d'incidents, et dans la bonne prise en main de leurs équipements
 - Configurer le matériel neuf avant expédition
 - Former et venir en appui de notre équipe commerciale à distance lors de l'installation et du paramétrage des équipements chez nos clients
 - Veiller à la bonne prise en charge, gestion et suivi des réclamations et litiges SAV (retours clients, garanties, erreurs de livraison...) dans une démarche de qualité et satisfaction client
 - Assurer l'interface avec nos fournisseurs pour les problèmes techniques et le suivi des réparations
 2. Vous développez l'activité de notre support client, dans une démarche d'**optimisation et d'amélioration du service** :
 - Réaliser une veille technologique sur le marché des aides électroniques pour le handicap
 - Recueillir et diffuser les informations techniques sur les produits défectueux et sur les conventions d'utilisation du matériel auprès des équipes en interne
 - Structurer et organiser le service ; rédaction des procédures, automatisation des opérations, management
 - En collaboration avec le service commercial, assurer le suivi de la relation client ; réunions hebdomadaires, résolution des litiges
 - En collaboration avec le service marketing, créer et mettre à jour nos supports techniques ; documentation technique, notices, FAQ en ligne, site e-commerce, tutos vidéo...

3. Vous évoluez sur des **missions transversales logistiques et achats** aux côtés de notre préparateur de commandes et en étroite collaboration avec notre Responsable ADV :
- Superviser la gestion des opérations logistiques quotidiennes (préparation, réceptions, expéditions des commandes)
 - Gérer et assurer la rotation des flux de stock en fonction du tableau des commandes, et le suivi des inventaires
 - Réaliser les commandes d'achats auprès de nos fournisseurs, en alignement avec la stratégie et politique d'achat de l'entreprise

Profil recherché

De niveau Bac à Bac +2, avec une expérience réussie de 2 ans sur une fonction similaire, vous manifestez un vif intérêt pour les innovations technologiques.

Vos qualités relationnelles et humaines, et votre capacité d'adaptation faciliteront vos interactions avec les clients (utilisateurs, aidants, familles, proches, professionnels de santé...), nos fournisseurs et partenaires.

Vous êtes autonome, polyvalent(e), rigoureux(se), organisé(e) et de nature curieuse, des qualités qui vous permettent de réussir vos missions et qui font de vous un(e) collaborateur(trice) pilier.

Vous faites preuve d'empathie et de patience, et avez le sens du service, des qualités indispensables et alignées avec les valeurs de l'entreprise, au bénéfice de nos clients en situation de handicap.

L'anglais écrit et lu est vivement recommandé, pour assurer les échanges avec nos différents fournisseurs à l'international.

Rémunération selon profil

- RTT
- Tickets restaurant
- Chèques cadeaux
- Mutuelle avantageuse
- Prime d'intéressement
- Prime annuelle
- CSE

Poste à pourvoir immédiatement

Envoyez votre candidature (CV + lettre de motivation) à info@cenomy.com

info@cenomy.com | 03 80 78 42 20

www.cenomy.fr



CENOMY SAS
SIRET : 83914375700020 – APE : 4774Z – RCS : 839143757 – N°TVA intracom : FR8039143757 – Capital : 150 000€
Siège social : Parc Mirande – 14 G Rue Pierre de Coubertin 21 000 DIJON

