



Expert call center H/F

Lieu de travail: 78140, Vélizy-Villacoublay

Date de publication: 18.06.2025

Postulez maintenant!

Vos missions et votre environnement:

Dans le cadre de notre activité de support technique à distance pour un constructeur automobile premium, nous recherchons un(e) Expert Call Center disposant d'une forte expertise technique, capable de gérer les cas complexes et d'assurer un accompagnement de haut niveau aux clients comme aux équipes internes.

- Participer aux appels en conférence avec les clients et les agents de niveau 1 pour fournir un avis technique expert et proposer des solutions adaptées.
- Documenter avec précision les interactions clients dans les systèmes de gestion de niveau 2.
- Appliquer strictement les protocoles et procédures du centre d'appels.
- Démontrer de l'empathie, de la patience et d'excellentes compétences en communication dans toutes les interactions.
- Identifier de manière proactive les opportunités d'amélioration de l'expérience client.
- Remonter les cas complexes ou critiques aux Shift Leads ou au Team Lead, selon les procédures en place.

Vos compétences et connaissances:

Expérience confirmée dans un rôle technique automobile, idéalement en relation client à distance.

Sens aigu du service client et de la satisfaction utilisateur.

Esprit d'équipe, fiabilité et capacité à travailler sous pression.

Expertise technique incluant :

- Diagnostic à distance (over-the-air)
- Lecture et interprétation de documentation technique / manuels constructeur
- Systèmes de connectivité embarqués

Connaissances approfondies en mécanique, électronique et diagnostic automobile

Capacité à analyser des cas complexes avec rigueur et clarté.

Aisance avec les outils digitaux et les plateformes de support technique.

Excellente maîtrise du français et de l'anglais à l'oral comme à l'écrit.

Nous sommes Bertrand, un partenaire technologique majeur dans les secteurs de la mobilité et des techniques médicales pour lesquels nous proposons des solutions technologiques innovantes et high tech. 50 ans d'expérience, une présence à l'international et des collaborateurs experts dans leur domaine nous permettent de travailler avec nos clients sur des projets complexes et d'envergure, depuis l'idée jusqu'à l'industrialisation, en passant par le développement.

Nous vous indiquons comment nous rejoindre :

- Premier entretien téléphonique de motivation avec le/la chargé(e) de recrutement
- Entretien technique avec le manager.

La diversité et l'inclusion ont toute leur place chez Bertrand. Une attention particulière est donnée aux personnes en situation de handicap dès le processus de recrutement afin de permettre, selon les moyens et les besoins, des aménagements de poste spécifiques.

Ce que nous proposons:


Tâches à haute
responsabilités


Télétravail


Horaires de travail
flexibles


Travail en
autonomie


Mise en réseau au
sein d'un groupe
international


Indemnité
transport


Gestion de la santé
et de la qualité de
vie au travail


Formation sur le lieu
de travail


Événements pour
les collaborateurs


Travail en équipe



Contact:

Clémentine Tourbat

Tel.: 0699669247

www.bertrandt.com/en/career

Partager l'annonce:

