

# ASSISTANT LOGICIEL HOT-LINE

ENTREPRISE

GIMEL Lavergne est un éditeur de logiciel « métier » à taille humaine aux valeurs familiales. Depuis plus de 40 ans, nous fabriquons et commercialisons une offre logicielle auprès des entreprises de négoce en produits de bâtiments (matériaux, quincaillerie). Notre stabilité et notre capacité à évoluer ont fait de nous l'un des tous premiers éditeurs dans ce secteur avec plus de 200 clients à ce jour.

POSTE ET MISSIONS

Vous formez et assistez nos clients négociants pour tous les aspects de gestion comptable et commerciale liés à l'utilisation de notre suite logicielle. Vous serez chargé de la qualification des problèmes, la résolution des incidents Niveau 1, le suivi et la relance des incidents niveau 2 confiés à la direction technique et l'optimisation de l'attente utilisateur.

Vos connaissances en gestion comptable (indispensable) et commerciale vous permettent d'être à l'aise sur un poste qui nécessite sens de l'écoute et autonomie. Ainsi, vous serez capable de remonter les besoins de formation au service commercial et serez apte à analyser finement les demandes de nos clients avant de les transmettre au pôle chargé du développement logiciel.

Vous suivrez une formation de 3 mois environ pour une prise en main progressive du poste et du logiciel afin d'assurer le dépannage, l'assistance et le conseil des clients par téléphone. Le poste est évolutif et vous aurez si vous le souhaitez la possibilité de prendre de nouvelles responsabilités avec de la formation clients sur site, l'analyse et l'audit de besoin spécifique et le suivi personnalisé des nouveaux clients.



Vous êtes diplômé de BTS/DUT de gestion. Votre envie de satisfaire le client vous permettra d'évoluer au sein d'une structure qui met l'écoute, la satisfaction et le service client au cœur de sa relation client. Votre autonomie et votre envie de progresser seront vos atouts pour réussir. *Horaires 37h50 par semaine. 1j de RTT par mois.*



Situé à Beynost à seulement 10 km de Lyon, vous disposerez d'un environnement de travail particulièrement privilégié : 600 m2 de bureaux entièrement rénovés en 2019, proximité centres commerciaux et parc de Miribel Jonage.