

Technicien (ne) support technique aux membres

Notre centre d'appel est en plein expansion pour répondre à la croissance de notre réseau de pharmacie. C'est ta chance de faire partie de cette aventure !

Tu as l'habitude de passer des heures au téléphone pour régler les problèmes informatiques de ta famille et de tes amis?

Tu es une machine quand vient le temps de comprendre le fonctionnement de nouveaux logiciels?

Tu aimes chercher des solutions pour des bugs jamais rencontrés auparavant?

Si tu as le goût d'aider et d'apprendre continuellement de nouvelles choses, il y a une place pour toi dans l'équipe du soutien technique aux pharmacies. Une équipe jeune et dynamique qui n'attend que toi.

****Le poste est aussi ouvert aux finissants du DEP à la recherche d'un stage****

Raison d'être du poste :

Le (la) titulaire du poste est responsable de prendre les appels afin de supporter les pharmacies dans l'utilisation des ressources informatiques nécessaires à la bonne conduite des affaires entre les points de vente et le siège social de Familiprix.

Principales responsabilités

- Prendre en charge efficacement les appels de support technique de premier niveau pour les différentes applications utilisées dans les pharmacies Familiprix;
- Renseigner le personnel des pharmacies sur l'utilisation d'applications telles que :
- Logiciel de gestion de la base de données produits (gestion produits, réception marchandises, rapports ventes/statistiques, gestion des promotions);
- Logiciel de gestion des comptes clients;
- Logiciel de gestion du point de vente;
- Logiciel de gestion d'officine;
- Gestionnaire de tâches;
- Intervenir lors de la distribution de produits sur les postes de travail;
- Documenter chaque appel de soutien dans SalesForces;
- Participer à l'élaboration de procédures de résolution disponible pour l'équipe du centre d'appel;
- Effectuer toutes autres tâches connexes reliées à la fonction.

Exigences

- Détenir un DEP en soutien informatique ou autre formation pertinente (atout);
- Posséder de l'expérience dans le commerce de détail représente un atout;
- Posséder une aptitude marquée pour le service aux usagers et à la clientèle;
- Connaître les environnements Windows et la suite Office de Microsoft;

- Disponibilité pour travailler sur des horaires en rotation pour couvrir les heures du service à la clientèle qui sont de 8h à 22h tous les jours de la semaine.

Qualités recherchées

- Pouvoir fonctionner avec de courts délais d'interventions;
- Être capable de traiter simultanément plusieurs interventions;
- Capacité d'écoute et de diagnostic à distance;
- Posséder des aptitudes au travail en équipe;
- Respecter les échéanciers et les orientations;
- Savoir bien gérer les priorités.

Conditions de travail

- Horaire principalement du lundi au vendredi, 1 soir par semaine et 1 jour de fin de semaine/3 semaines
- Horaire hybride suite à la période de probation;
- 37,5 heures / semaine
- Salaire compétitif
- Assurance collective
- REER collectif avec participation de l'employeur
- Journées de maladie/mobile
- Télémédecine
- Possibilité d'acheter des actions privées de Familiprix inc
- Programme de remboursement des frais de mise en forme
- Programme de reconnaissance des années de services
- Programme d'aide aux employés (PAE)
- Stationnement gratuit
- Et plusieurs autres!