

- Téléconseiller SAV (F/H)

Depuis plus de 10 ans, Monabee accompagne les particuliers et professionnels dans leur production et consommation d'énergie photovoltaïque (*installation, optimisation, maintenance et dépannage de panneaux solaires*).

En très forte croissance ces 2 dernières années, Monabee a doublé ses effectifs. Notre équipe de 30 collaborateurs en janvier 2022 a accueilli plus de 40 nouvelles recrues ; et toujours dans notre dynamique de croissance pour 2024, plusieurs postes sont à pourvoir. Rejoignez nos 70 collaborateurs déjà engagés autour de 3 piliers :

- **La satisfaction client** : nous sommes fiers de la note de 4,5/5 donnée par nos clients.
- **La culture du résultat** : performance et challenge
- **Le bien-être du salarié** : nous plaçons la performance au même niveau que l'humain.

Les missions qui rythmeront vos journées :

Vous êtes rattaché à notre référent support technique qui vous accompagne au quotidien sur nos **solutions photovoltaïques**. Le pôle support est composé de techniciens support technique (SAV).

Vous êtes également au quotidien, en lien avec d'autres pôles (administration des ventes, bureau d'études, équipe de pose en interne).

En tant **qu'acteur central dans l'accompagnement de nos clients** et la résolution d'incidents techniques qu'ils peuvent rencontrer, vos missions sont les suivantes :

- **Assistance à distance** de nos clients sur l'utilisation de nos produits et de leur espace client (gestion d'appels entrants) ;
- Détecter **l'origine des pannes** sur l'ensemble des composants des générateurs photovoltaïques (onduleurs, système de monitoring, ...) ;
- Etablir un **diagnostic** et proposer une **solution technique** ;
- Tenir à jour un **suivi détaillé** des différentes actions effectuées par incident jusqu'à leur clôture, et communiquer l'avancement des dossiers au pôle support ;
- Assistance à distance de nos techniciens terrains ;
- Elaboration de procédures et de **documentations** utiles au bon fonctionnement du support et à destination des clients ;
- Réception et envoi du **matériel à destination des clients** et des fournisseurs en veillant à la gestion des stocks.



Vous êtes la personne qu'il nous faut si :

Vous avez une appétence pour **la relation client** que ce soit par téléphone ou par écrit.

Vous êtes **rigoureux, organisé** et vous avez à cœur de respecter les procédures.

Vous êtes **curieux** et avez l'envie de vous approprier le monde du **photovoltaïque** au travers d'une gamme de produits uniques (développés en interne).

Vous avez des **connaissances en électricité ou domotique** et vous êtes motivé à en apprendre davantage.

Vous êtes déterminé et aimez résoudre des situations techniques plus ou moins compliquées : **à chaque problème sa solution !**

Le poste

Contrat : CDI – 35 heures

Début de mission : selon disponibilité

Lieu : Notre siège, à Dardilly

Rémunération : entre 24k et 28k par an

Tickets restaurants et accord d'intéressement salarié.

Poste ouvert aux personnes en situation de handicap et RQTH.

Comment se passe un recrutement chez Monabee ?

Postulez en ligne ou directement sur notre site : <https://www.monabee.fr/recrutement/>

Si votre profil nous intéresse, nous vous contacterons pour programmer un premier échange.