



Dans le cadre de son développement la société **LAYER** recrute :

Un(e) Assistant(e) support / relation client H/F

Type de contrat :	CDI 35H / Sédentaire entreprise
Lieu de travail :	Auxerre

LAYER est un intégrateur de solutions d'infrastructure, de sécurité et d'impression, à forte valeur ajoutée, basé à Auxerre (89). Nous sommes un acteur dynamique sur le marché régional depuis 35 ans et nous poursuivons une politique de développement ayant pour but une relation de proximité avec nos 500 clients du secteur privé (TPE, PME, Grandes Entreprises) et public. Notre équipe est constituée de près de 30 collaborateurs dans différents pôles, administratif, commercial et technique avec 50 % de l'effectif pour ce dernier.

Nous vous proposons d'intégrer notre service de la relation client à un poste d'assistant(e) pour être en charge des missions suivantes :

- Prise d'appels techniques pour les activités Informatique et Bureautique.
- Saisie des demandes client dans notre CRM.
- Assurer la transmission des retours/suivis clients en fonction des problématiques aux équipes techniques et commerciales
- Liaison avec notre logistique
- Suivi des Contrats clients (solde, renouvellement)
- Suivi satisfaction client, relance, sondage

Pour nous rejoindre et exercer ce poste, vous devez posséder les compétences suivantes :

- **Savoir questionner et reformuler les attentes clients**
- **Faire preuve d'écoute active et avoir le sens du relationnel**
- **Être organisé(e) et méthodique**
- **Expérience confirmée de technicien(ne) informatique/hotliner(euse) (2 ans réussis)**
- Être à l'aise au téléphone
- Savoir s'exprimer aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.
- Faire preuve d'adaptabilité et avoir une bonne gestion du stress
- Maitriser l'outil informatique, la suite Microsoft Office et plus particulièrement Outlook pour la gestion des plannings de l'équipe
- Maitrise de l'anglais apprécié

Notre futur collaborateur devra également faire preuve des qualités et valeurs suivantes :

- **Avoir l'esprit enquêteur**
- **Avoir le sens du service**
- **Respecter les engagements**
- **Avoir du goût pour les environnements complexes**
- Travailler en équipe
- Être rigoureux(se)
- Être à l'écoute du client et des collaborateurs
- Savoir s'adapter et gérer son stress
- Être en capacité d'exprimer ses besoins et ses émotions

S'il vous manque quelques compétences mais que vous possédez les atouts et les qualités requises et que vous aimez relever des défis, alors n'hésitez pas et tentez votre chance en envoyant votre candidature à recrutement@layer.fr ou parlez-en autour de vous !