

Velair est l'une des premières entreprises françaises à s'approprier les enjeux de la mobilité douce en 2015.

Notre mission ? Démocratiser le vélo à assistance électrique (VAE) en offrant des produits de qualité sans concession sur leurs prix. Les vélos électriques Velair sont pensés dans nos ateliers parisiens dans une optique d'utilisation quotidienne comme de plaisir.

Nous vivons aujourd'hui une croissance à trois chiffres, à la mesure de notre ambition de demain : **être leader sur notre marché.**

1. Description du poste - ALTERNANCE UNIQUEMENT

En tant qu'assistant de SAV polyvalent, vous serez responsable d'une variété de missions, allant du montage et réparation de vélo à la préparation des commandes de pièces détachées pour nos distributeurs. Vous devrez également être en mesure de résoudre les problèmes de manière autonome, d'identifier les priorités et de prendre des décisions éclairées lorsque cela est nécessaire.

2. Missions et activités

Relation clientèle

- Répondre aux demandes par téléphone et en ligne, pour des réparations, des aides techniques, de mise en service ou de renseignements, afin de fixer un rendez-vous dans notre atelier ou de résoudre le problème à distance.
- Réaliser un premier diagnostic selon les demandes
- Programmation du planning des réparations dans l'atelier
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex. : pannes sous garantie et hors garantie)

Suivi et soutien du SAV général

- Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique
- Contrôler et valider la qualité des prestations
- Assistance au responsable SAV dans diverses activités telles que la création et la mise à jour de la documentation technique.

3. Compétences

Savoirs théoriques

- Bien maîtriser les caractéristiques techniques des gammes de produits en charge (y compris un processus de formation avec le responsable SAV pendant les premiers jours)
- Connaître les procédures spécifiques de l'enseigne dans le domaine SAV

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir rédiger et décrire le problème technique à l'attention des services techniques dans le respect des procédures définies. Savoir remonter l'information
- Connaître les procédures de résolution d'incidents techniques (à différents niveaux).
- Savoir diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement
- Organiser son travail en fonction des priorités et du degré d'urgence des problèmes techniques
- Savoir entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes. Se former aux nouvelles technologies et nouveaux produits

Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir des qualités de négociateur avec le client, savoir « instaurer un climat de confiance » avec lui
- Savoir garder son calme malgré le mécontentement d'un client
- Être capable de s'adapter à différents types d'interlocuteurs, selon leur niveau technique
- Être capable d'évaluer le degré d'urgence des pannes ou dysfonctionnements pour gérer les priorités
- Excellente capacité organisationnelle avec une attention aux détails et une grande compétence en communication

Nous sommes à la recherche d'un assistant polyvalent et autonome pour rejoindre notre équipe de SAV. Si vous êtes une personne motivée, proactive et capable de gérer plusieurs tâches à la fois, ce poste est fait pour vous ! Démarrage dès que possible.

N'hésitez pas à revenir vers nous pour toutes questions supplémentaires, l'équipe Velair vous rencontrera avec plaisir !

Type d'emploi : Alternance

Rémunération : à partir de 735,00€ par mois

Avantages :

- Prise en charge du transport quotidien

Programmation :

- Du lundi au vendredi
- Travail en journée

Lieu du poste : En présentiel