

# TOSHIBA

Toshiba, spécialiste depuis plus de 50 ans en solutions de chauffage et climatisation, développe une large gamme de produits fiables et performants. Associés à une réelle qualité de services, nos systèmes contribuent au bien-être des utilisateurs et de leur environnement au quotidien. Présent sur l'ensemble du territoire national, Toshiba Solutions de Chauffage et de Climatisation est une équipe de plus de 100 collaborateurs (services partagés et externes inclus).

Afin de poursuivre notre développement et de renforcer le service clients, nous recrutons pour notre siège social de Saint Priest (69), des :

## Techniciens hotline F/H (CDI)

---

### **MISSIONS PRINCIPALES :**

#### **Répondre aux demandes clients à partir de demandes (téléphone SVI, e-mail) :**

- Apporte des réponses techniques immédiatement à tous les clients externes/internes sur nos gammes DRV, PAC AIR/AIR et PAC AIR/EAU.
- Ouvre des tickets SAV et alimente le CRM pour le suivi des dossiers garantie ou non.
- Tient à jour une base de données sur Access concernant les références pièces détachées.
- Aide à la collecte d'information pour reporter aux usines les dysfonctionnements éventuels par l'intermédiaire de son N+1.
- Participe à la création ou la traduction de bulletin technique pour alimenter le site internet espace pro.
- Envoi des rapports d'intervention

#### **Gérer les demandes sous garantie et litiges transport :**

- Vérification et contrôle de la demande client
- Arbitrage de la demande client
- Retour information client

**Gérer les éventuels retours SAV :** Organisation du retour du matériel à retourner au service qualité.

### **PROFIL RECHERCHE :**

- Votre sens du service client, votre aisance relationnelle et votre dynamisme seront autant d'atouts pour réussir à un poste où l'esprit d'équipe est indispensable.
- De formation technique niveau Bac+2 ou Bac+3 (BTS ou DUT génie climatique), vous disposez d'une première expérience dans un poste similaire.

### **LIEU DE TRAVAIL :**

- Saint-Priest (poste sédentaire) – Département du Rhône (69)
- Poste à pourvoir aussi à domicile si situé à plus de 200 km de notre siège.  
Idéalement sur les secteurs des villes suivantes : Bordeaux, Nantes, Paris, Lille, Strasbourg, Marseille et Toulouse

### **REMUNERATION :**

- Salaire fixe selon profil + partie variable sur objectifs + 13ème mois + Tickets Restaurants + Prime de transport + Participation et Intéressement si versement.

**POUR POSTULER :** [sandy.raphanel@toshiba-hvac.fr](mailto:sandy.raphanel@toshiba-hvac.fr)