



RECRUTEMENT D'UN AGENT SUPPORT :

Bonjour, nous vous informons que nous recrutons un agent support. Les recrutements n'ont pas de date butoir, ils peuvent donc se terminer très rapidement comme l'inverse.

→ Qu'est-ce qu'un agent support ?

-Un agent support est un agent aidant les clients d'Alls-Heberg. Principalement sur le live chat.

-Perspective d'évolution : Responsable support

-**Son rôle** : Aider les clients d'Alls-Heberg sur les moyens de support officiels d'Alls-Heberg.

-**Qualités requises** :

- Être poli, courtois et patient.
- Être disponible assez souvent.
- Aimer la relation client.
- Maîtriser l'informatique.
- Avoir le sens du partage.
- Avoir une orthographe **irréprochable**.
- Avoir un esprit d'équipe.

Nous vous informons que **seulement une personne** sera retenue pour ce poste.

→ Comment participer aux recrutements ?

-Il suffit d'envoyer un email à l'adresse : recrutements@alls-heberg.fr

-L'email devra avoir pour objet : Recrutements Agent Support Alls-Heberg [Nom & Prénom]

-Perspective d'évolution : Réponse aux tickets, Livraisons, Responsable support.

-**Votre mail doit comprendre** :

- Une lettre de motivation
- Un CV
- Vos horaires de connexion
- Les réponses aux questions ci-dessous

→ Votre CV doit comprendre :

-Votre Nom/Prénom

-Age

-Ville

-Moyens de contacts (Skype, Téléphone, mail...)

-Situation professionnelle (Étudiant, Employé, chômeur...)

-Expériences

-Et d'autres...

→ Questions à compléter :

-Ci-dessous, vous allez retrouver des questions que les clients peuvent vous poser...

1)-Votre site est-il déclaré ?

2)-Comment changer les DNS de mon nom de domaine ?

3)-Comment commander un VPS Linux et sous combien de temps sera-t-il livré ?

4)-Comment changer le mot de passe de mon hébergement web ?

5)-Quels sont les systèmes d'exploitation proposés sur vos VPS Windows ?

6)-Un client souhaite devenir partenaire. Quelle est la procédure à suivre ?

7)-Un client souhaite changer le mot de passe de son VPS Windows, comment peut-il faire ?

→ Comment savoir si ma candidature est retenue ?

-Si votre candidature est retenue par notre équipe, vous serez contacté par un des moyens de contact fournis sur votre CV (généralement téléphone).

-Une fois le contact établi, vous passez un entretien avec les deux directeurs d'Alls-Heberg.

-Si l'entretien est favorable à votre égard vous débuterez sous peu.

Au nom de toute l'équipe d'Alls-Heberg, nous vous souhaitons bonne chance et nous espérons vous retrouver prochainement dans notre équipe !

Cordialement,
La direction d'Alls-Heberg.

Session de recrutements 2019

FICHE DE POSTE

I – LA DESCRIPTION DU POSTE

1 – Intitulé du poste :

Agent support

2 – Le positionnement du poste dans l'organisation :

Sous l'autorité du Responsable support

II – MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

1 – Tâches prioritaires

- Assiste les clients dans l'utilisation fonctionnelle de leurs services
- Réalise les diagnostics préliminaires avant la remontée d'un incident à l'équipe technique
- Réalise des interventions mineures sur les produits clients
- Veille au respect des conditions générales de vente et d'utilisation par le client
- Assure le rôle de médiateur dans le cadre des signalements de litige et d'abus.

2 – Tâches secondaires

- Participe à la rédaction des documentations d'aide et de support (base de connaissance, FAQ ...)
- Veille au bon fonctionnement du forum et au respect des règlements
- Relance téléphonique de facturation
- Promotion des services d'Alls-Heberg.

III – CONDITIONS D'EXERCICE

1 – Conditions de travail :

- Travail en équipe à horaires variables en fonction de ses disponibilités
- Travail principalement par le biais du système de ticket, par téléphone et sur le forum

2 – Compétences et aptitudes requises :

- Maîtrise de langue française et du dialecte professionnel
- Dynamisme, réactivité et autonomie
- Ecoute et respect des différents interlocuteurs
- Être disponible et avoir un sens étroit de l'esprit d'équipe
- Avoir des prérequis d'ordre général en informatique