



## **Poste : Conseiller au service à la clientèle (support)**

Fondée en 1979, COBA, logiciels de gestion inc., conçoit, développe et distribue des logiciels de gestion pédagogique, de gestion de la paie et des ressources humaines, de gestion financière et matérielle ainsi que de gestion documentaire.

COBA est une filiale de la société Berger Levrault, un leader français dans l'édition de logiciels pour les secteurs municipal, santé et éducation.

Sous la supervision du coordonnateur des ventes, le titulaire du poste aura principalement comme responsabilités:

- Assurer le support aux clients utilisateurs des logiciels de gestion pédagogique
  - o Reçoit, par téléphone ou par courriel, les requêtes de clients utilisateurs; questionne les clients pour bien cerner leurs problèmes et besoins;
  - o Fournit des solutions et assure le suivi des appels avec les clients.
  - o Documente les interventions dans une base de données informatisée.
  - o Réfère toutes situations jugées particulières ou informations pertinentes relatives au dossier des clients aux départements concernés.
  
- Rédiger la documentation relative aux logiciels
  - o Documente les mises à jour des logiciels auxquels il est assigné;
  - o Prend connaissance des nouvelles fonctionnalités du logiciel, rédige les procédures d'utilisation et achemine la documentation aux clients.
  
- Offrir de la formation aux utilisateurs
  - o Forme, au besoin, les utilisateurs quant aux différentes fonctionnalités des logiciels auxquels il est assigné;
  - o Participe, à l'occasion, à des formations relatives à ses fonctions.
  
- Participer au contrôle de la qualité
  - o Vérifie la qualité des nouvelles fonctionnalités des logiciels auxquels il est assigné;
  - o Effectue des simulations auprès des clients et s'assure du bon déploiement lors de l'implantation.

Exigences :

- Expérience de plus d'un an dans l'utilisation d'un logiciel de gestion pédagogique dans un établissement d'enseignement et/ou en soutien de logiciels de gestion;
- DEC en informatique ou toute autre compétence équivalente;
- Connaissance de MS SQL (atout);
- Très bonne connaissance de la suite Office (Word, Excel, Outlook, etc.);
- Langues parlées et écrites: Français et anglais

Qualités requises:

- Intérêt marqué pour le service à la clientèle et les activités de soutien;
- Esprit analytique, capacité de résoudre des problèmes, souci du détail, autonome;
- Capacité à travailler en équipe;
- Sens aigu de l'organisation et de la planification;
- Facilité d'expression orale et écrite
- Tact et diplomatie;
- Faculté d'adaptation;
- Autodidacte, grande capacité d'apprentissage;

Note: le poste requiert occasionnellement des déplacements chez des clients afin de fournir de la formation aux utilisateurs

L'entreprise, située à Laval, offre une gamme complète d'avantages sociaux (régime de retraite, assurances collectives, etc.) ainsi qu'un salaire concurrentiel.

Type de poste

Temps plein permanent

Horaire fixe de 8h30 à 16h30, du lundi au vendredi