

OFFRE D'EMPLOI

Support technico-commercial (H/F)

Vous croyez que les associations jouent un rôle essentiel dans notre société, et vous pensez que le numérique peut les aider à améliorer leur fonctionnement et renforcer leur impact ? Rejoignez une équipe dynamique d'une douzaine de personnes se mobilisant au quotidien pour aider et accompagner les associations dans la transformation en cours !

Intégrez une entreprise dynamique, en plein développement, actrice des transitions sociales, écologiques et numériques. Donnez du sens à votre travail en venant prouver avec nous qu'un modèle économique responsable est possible.

CONTEXTE

Solidatech est un programme de la coopérative (SCIC) les [Ateliers du Bocage](#), membre du mouvement **Emmaüs** et du réseau international [TechSoup](#). Depuis 14 ans, il accompagne les associations françaises dans leur **transition numérique** : grâce à de nombreux partenariats, ses **35.000 organisations** bénéficiaires peuvent accéder à un vaste catalogue d'outils numériques, de services ou encore de formations, ainsi qu'à des ressources dédiées.

Encadré par le **responsable du support aux bénéficiaires**, au sein d'une équipe de 5 personnes, vous soutenez au quotidien les associations dans leur accès au programme et leur choix de solutions.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

- ✓ **Conseiller** aux bénéficiaires les offres les plus adaptées à leur situation et les accompagner pour y accéder ;
- ✓ **Accompagner au démarrage** nos nouveaux bénéficiaires (présentation des offres, des procédures d'accès...) ;
- ✓ **Analyser et répondre aux sollicitations** des associations bénéficiaires par mail et/ou téléphone en s'appuyant sur une base de connaissance partagées (OneNote), d'un outil de suivi (Zendesk) et d'une base de contact (CiviCRM) ;
- ✓ En cas de difficultés techniques, **ouvrir des tickets** auprès des équipes support en détaillant le problème ;
- ✓ **Veiller à la satisfaction** et la fidélisation des bénéficiaires.

COMPETENCES

- Vous disposez d'un Bac +2 en gestion de la relation client ou technicien.ne support
- Vous connaissez les principaux produits Microsoft (On-premise et Cloud)
- Vous maîtrisez parfaitement le français à l'écrit et à l'oral et savez rédiger en anglais
- Dynamique, vous faites preuve d'une bonne écoute et de qualités relationnelles. Nos bénéficiaires sont principalement des associations dont l'informatique n'est pas le cœur de métier.
- Rigoureux.se et organisé.e, vous savez mener de front des missions variées
- Vous vous sentez proche du monde associatif / de l'ESS et souhaitez vous y engager

Le 12/07/2022

CONDITIONS

- **Contrat** : CDI
- **Localisation** : La Boujalière, 79140 LE PIN, poste ouvert au télétravail
- **Rémunération** : selon profil
- **Démarrage** : dès que possible
- **Avantages** : 17 jours de RTT, chèques vacances, forfait mobilité durable, prévoyance, mutuelle, intéressement, avantage sur le matériel issu de nos ateliers

Pour postuler : merci de transmettre CV, lettre de motivation, prétentions salariales à [**recrutement@adb-emmaus.com**](mailto:recrutement@adb-emmaus.com)