

Touring – Opérateur Technical Helpdesk (Bac. Auto)

About the job...

En tant que **Technical Helpdesk Operator**, vous travaillez depuis nos bureaux de Forest et de Bruxelles, au sein d'une équipe de collègues motivés, afin de soutenir aussi bien les utilisateurs internes qu'externes.

Vous êtes responsable des tâches suivantes :

- Aider, conseiller et répondre aux **questions techniques de nos patrouilleurs Touring** lors de leurs interventions sur la route.
- Rédiger et **publier des tips & tricks techniques** sur base des informations recueillies.
- Traiter les **questions techniques des clients**.
- Résoudre des **pannes techniques (simples) par téléphone** ou via d'autres moyens de communication, afin d'éviter que les clients doivent attendre l'arrivée d'un dépanneur pour résoudre le problème.
- Gérer les appels entrants liés aux questions ou problèmes rencontrés par les clients avec **les bornes de recharge pour véhicules électriques** et leur fournir l'assistance appropriée.
- Assurer le **suivi administratif** des dossiers techniques.
- Élaborer des **case studies** sur de nouveaux véhicules.
- Faire preuve d'intérêt pour l'innovation, la gestion de projets liés aux nouvelles technologies et la participation au développement de projets techniques.

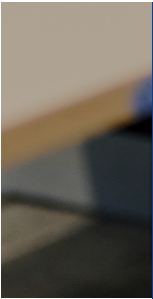
Qui êtes-tu?

Notre collègue idéal(e)...

- Se reconnaît dans nos valeurs : **Humanité, Confiance, Innovation et Positivité**.
- Possède un **bachelier en technologie automobile** ou dans un domaine connexe.
- Est capable d'analyser des interventions techniques et de poser un **diagnostic rapide et précis**.
- Dispose de connaissances en **techniques de diagnostic**, ou est prêt(e) à se former rapidement dans ce domaine.
- Possède des connaissances en **mécanique automobile, électricité et électronique** (un atout), ou est motivé(e) à développer davantage ces compétences.
- S'exprime de manière professionnelle en **néerlandais, français et anglais** (exigé).
- Fait preuve d'un solide **esprit d'équipe** et s'investit pleinement dans son travail, même lors des périodes de forte activité.
- Est disposé(e) à travailler en **horaires décalés (9h – 20h)** et à assurer occasionnellement une **permanence le week-end** (1 semaine sur 5).

Pourquoi Touring est "A cool place to be"?

En plus de travailler pour un « **Leading Employer** » qui porte de **vraies valeurs**, Touring vous offre également :

- 
- 
- Une fonction passionnante dans un **environnement de travail stimulant**, avec la possibilité d'évoluer dans une atmosphère informelle laissant de la place à l'initiative.
 - Un salaire attractif complété par divers avantages extralégaux (chèques-repas, **13e et 14e mois***, assurance groupe et hospitalisation, remboursement des transports en commun, accès gratuit à notre salle de fitness, douches, ...).
 - Un véritable équilibre entre vie professionnelle et vie privée, grâce à la possibilité de télétravailler **2 à 3 jours par semaine**.
 - L'opportunité de travailler pour un leader du marché, qui propose les **formations** nécessaires ainsi que de réelles possibilités d'évolution grâce à un coaching régulier sur le terrain.

<https://www.touring.be/nl/jobs>