

## Description de fonction

# Customer Care Agent BeLux - FR/NL/ENG (m/f)

**Garmin BeLux – Bruxelles (Evere)**

### L'entreprise :

Groupe très actif, leader mondial sur la plupart des marchés dans lesquels nous intervenons : Sport & Fitness, Outdoor, Automobile, Marine et Aviation. Nous aimons concevoir des produits pour d'autres passionnés comme nous et partager nos expériences avec eux. Notre imagination n'a pas de limite et très souvent nos réflexions commencent par « Et si ... ».

Si vous êtes comme nous, alors rejoignez-nous.

### Mission :

Vous faites partie d'une équipe et offrez un support technique téléphonique ou par email aux clients Garmin. Vous êtes de ce fait la voix de Garmin auprès des clients et faites en sorte qu'ils bénéficient du meilleur service afin de contribuer à améliorer l'image de marque de la société.

- Vous assurez avec vos collègues la permanence téléphonique de la ligne de support
- Vous réagissez dans les délais prescrits dans les objectifs de l'équipe aux appels et emails des clients.
- Avec votre connaissance des produits, vous analysez rapidement les problèmes des clients afin de leur apporter une réponse claire et adaptée.
- Vous améliorez continuellement vos connaissances utiles des technologies développées par Garmin en suivant des formations et en utilisant les produits.
- Vous Identifiez les problèmes récurrents et êtes responsables de les faire remonter aux chefs d'équipe.
- Vous assurez une communication claire entre Garmin et ses clients.
- Vous utilisez les logiciels et systèmes adaptés.
- Vous assurez un support à l'équipe marketing selon la nécessité dans le cadre de l'organisation et la prestation d'évènements.

### Profil Recherché

- Vous avez une première expérience professionnelle dans un environnement orienté client, avec de préférence des appels entrants ou une fonction de support technique.

- Vous êtes trilingue, français, néerlandais et anglais tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Vos aptitudes téléphoniques vous permettent d'adapter votre réaction au niveau technique du client et de faire preuve à tous moments d'empathie et de professionnalisme.
- Vous êtes résistant au stress
- Vous possédez un diplôme d'Études Secondaires Supérieures ou équivalent.
- Votre intérêt pour les nouvelles technologies, les activités en plein air et le sport constitue un avantage important.
- Une expérience de support technique client dans l'électronique est un avantage
- Vous possédez de bonnes connaissances en systèmes informatiques, Microsoft Office, Word, Excel. Une expérience avec les systèmes Mac et CRM sont un avantage.

## Notre offre

- Un environnement de travail jeune, dynamique et sportif.
- L'opportunité de travailler dans un secteur passionnant et pour un acteur incontournable du marché technologique.
- Un CDD avec possibilité de CDI.
- Un package salarial compétitif assorti d'avantages.
- Un job passionnant dans lequel vous faites la différence : vous êtes la voix de la société auprès de ses clients.
- Une formation continue sur les produits et systèmes.

## Candidature

Si vous êtes intéressé(e) par ce poste, envoyez rapidement votre CV et une lettre de motivation par email à [BeCareer@garmin.com](mailto:BeCareer@garmin.com).