



Le service Customer Care Exaprint recrute

## **Un(e) Technicien Qualité/SAV F/H en CDI**

### **Nous...**

Exaprint est l'imprimeur en ligne de référence pour les professionnels des arts graphiques et de la communication. Leader européen sur son marché, Exaprint gère aujourd'hui plus de 4.000 commandes par jour, pour un CA annuel de 85M€. Depuis sa création, une croissance constante est avérée.

L'entreprise a intégré le groupe Cimpress (également propriétaire de Vistaprint) en 2015.

Dans le cadre de son objectif principal qui est la satisfaction clients, le service SAV/Qualité est à la recherche d'un(e) Technicien(ne) SAV pour une durée indéterminée.

L'entreprise est portée par les valeurs d'innovation, de service, de cohésion et de bienveillance.

### **Vous...**

- Vous connaissez toutes les étapes de la chaîne graphique et les procédés d'impressions ;
- Vous savez analyser et résoudre rapidement des problématiques d'ordre techniques ;
- Vos compétences sur les outils PAO Adobe et Pitstop pro sont avérées ;
- Vous aimez travailler en équipe ;
- Vous êtes à l'aise avec le téléphone et avez un sens relationnel aiguisé ;
- Vous maîtrisez les situations difficiles et savez désamorcer des conflits ;
- Vous avez au moins 3 mois d'expérience dans un poste similaire ;
- Vous êtes méthodique, enthousiaste et avez une grande capacité d'écoute ;
- Vous savez gérer votre stress et prendre du recul.

### **Ensemble...**

- Vous rejoignez le service SAV/Qualité au sein du département Customer Care d'Exaprint composé d'une trentaine de personnes réparties sur 2 grands pôles que sont : le Front (assurant un service client réactif dès le 1<sup>er</sup> contact) ; le Back (traitant des requêtes plus complexes nécessitant une analyse fine)
- Vous gérez au quotidien le traitement des réclamations client d'ordre technique ;
- Vous définissez l'origine de la problématique et apportez une solution au client ;
- Vous déterminez le ou les responsables de l'anomalie en interne ou en externe ;
- Vous échangez avec les clients, partenaires, transporteurs, et les différents acteurs de l'entreprise ;
- Vous apportez à chacun des explications techniques, des réponses commerciales et un suivi personnalisé ;
- Vous rendez compte des dysfonctionnements récurrents à votre hiérarchie et êtes source de proposition d'amélioration.

### **Intéressé(e) ?**

Nous offrons un poste en CDI, associé à une rémunération de 24 à 26 K€ par an sur 13 mois, assortie d'avantages collectifs tels que Participation, Intéressement, Ticket restaurant, Mutuelle etc ... Vous bénéficierez du statut « employé » et serez soumis au 35h hebdomadaire répartis sur les différentes plages horaires du service.

Poste à pourvoir immédiatement, basé au siège social de l'entreprise situé, dans le quartier du Millénaire à Montpellier, au cœur de l'un des pôles technologiques les plus dynamiques du sud de la France.

Pour nous rejoindre, transmettez votre candidature par email à Caroline Teissier, Responsable Ressources Humaines sur [caroline.teissier@exagroup.biz](mailto:caroline.teissier@exagroup.biz)