

*Qualicode Logiciel est la référence informatique des réseaux de la santé publique et privée au Québec! En affaires depuis 25 ans, l'entreprise est à la recherche d'une personne qui sera en mesure de donner du soutien technique à sa clientèle. Le candidat sera invité à joindre une équipe dynamique et compétente qui a pour mission d'aider sa clientèle à réaliser, et même surpasser, ses objectifs de performance.*

## **Soutien à la clientèle/Formateur(trice)**

Nous sommes à la recherche d'un soutien téléphonique à la clientèle pouvant occasionnellement tenir le rôle de formateur, qui sera en mesure de répondre aux questions et former nos clients sur nos différents logiciels et modules. Le soutien à la clientèle est offert à distance tandis que les formations peuvent être de type téléphonique ou en vidéoconférence. Lorsque les mesures de distanciation seront levées, les formations pourront être offertes de nouveau chez les clients et des déplacements occasionnels seront requis à travers le Québec (séjours de courte durée variant de 1 à 4 jours).

### **Responsabilités**

- Répondre aux appels de service
- Entrer en communication avec les clients pour leur porter assistance et les guider dans l'utilisation des outils informatiques fournis par Qualicode
- Maintenir les dossiers de client à jour en fonction des informations récupérées lors des interventions
- Conseiller les clients sur les bonnes méthodes d'utilisation de nos outils informatiques
- Offrir la formation auprès des utilisateurs et leur permettre d'acquérir des compétences fonctionnelles des logiciels de Qualicode directement reliées à leur travail ; les guider dans l'utilisation des outils informatiques fournis par Qualicode de façon claire et respectueuse
- Élaborer son plan de formation, prévoir les supports, définir la progression et animer les groupes en direct ou en formation à distance
- Effectuer des tests de connaissances des utilisateurs
- Planifier les formations : planification de l'horaire des formations avec le client, gestion de la salle de classe et du matériel, réservations d'hôtel, avion, etc.
- Prendre connaissance des mises à jour et/ou modifications apportées aux logiciels et en acquérir les connaissances
- Effectuer des rapports de formation en utilisant les critères demandés par l'employeur et le faire parvenir hebdomadairement à l'employeur
- Effectuer un suivi auprès des clients, après formation
- Préparer son compte de dépenses
- Documenter divers processus : méthodes de travail, produits, modules, plans de cours, etc.
- Tester les nouveaux développements de l'équipe de programmation afin de s'assurer de leurs efficacités
- Travailler en équipe et partager ses connaissances /informations reçues pour suggérer et soumettre des solutions pouvant résoudre les problèmes des utilisateurs
- Effectuer toute autre tâche connexe requise au département de support à la clientèle (ex : soutien technique par téléphone)

### Exigences

- 1 ou 2 ans d'expérience en soutien à la clientèle/formation (idéalement dans le domaine informatique)
- Expérience ou scolarité dans le domaine de l'informatique
- Capacité d'investigation et de diagnostic de problématiques logicielles et matérielles
- Très bonnes connaissances des multiples versions de Windows
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais à l'oral
- Posséder une voiture et avoir un permis de conduire valide

### Atouts

- Connaissance des requêtes SQL
- Connaissance des communications réseaux (RDP, TS, Oracle)
- Connaissance d'au moins un des logiciels comptables suivants : Simple Comptable, Acomba ou QuickBooks
- Expérience dans un centre d'appel

### Qualités recherchées

- Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problèmes
- Aisance à communiquer
- Autonomie
- Débrouillardise
- Capacité à détecter des opportunités chez les clients
- Entregent
- Aime voyager

### Conditions de travail offertes

- Emploi permanent de jour, 40 heures/semaine (8h à 17h, 1 heure pour le diner). Occasionnellement appelé à travailler de soir ou de fin de semaine.
- Salaire offert entre 19,00\$ et 23,00\$ de l'heure, à discuter selon expérience
- 2 semaines de vacances + 1 semaine de congés de maladie payés
- Allocation pour l'utilisation de la voiture (déplacements chez les clients)
- Participation au REER collectif avec bonification de l'employeur
- Possibilité de télétravail sur une base occasionnelle
- Qualité de vie travail-famille
- Stationnement gratuit
- Climat de travail agréable
- Club social
- Près des grands axes routiers et des transports en commun – facilité d'accès

**Entrée en fonction** : le plus rapidement possible

**Vous avez envie de relever de nouveaux défis et joindre les rangs d'une entreprise dynamique et en croissance? N'attendez plus!**

Envoyez-nous votre curriculum vitae à l'adresse suivante :

[qualicode\\_scf@cib-rh.com](mailto:qualicode_scf@cib-rh.com)

*Note : La forme masculine est utilisée pour représenter autant un homme qu'une femme afin de faciliter la lecture du texte.  
L'entreprise remercie tous les candidats de leur intérêt. Seules les personnes dont la candidature sera retenue seront convoquées en entrevue.*