

## ENTREPRISE

**QUASAR Solutions est concepteur et éditeur de logiciels « M.E.S. », avec des briques fonctionnelles telles que le contrôle qualité ou le suivi de fabrication temps réel.** Depuis près de 30 années, elle aide les sociétés industrielles de toute taille à devenir plus intelligentes, plus agiles et à entrer dans l'ère de l'usine connectée 4.0.

QUASAR SOLUTIONS est une filiale du groupe AWENSYS, leader dans le développement de logiciels et de solutions digitales pour l'entreprise connectée. Les secteurs d'activités des clients de QUASAR sont très divers : aéronautique, automobile, médical, agro-alimentaire, distribution, électronique...

## POSTE

### **En charge du processus Service Clients, vos principales missions et aptitudes :**

- Analyser et qualifier la demande de nos clients afin de répondre à leur besoin, augmenter le business récurrent, satisfaire et fidéliser notre base client installée (suivi base clients)
- Capaciter à se former sur nos logiciels (Qualité, M.E.S., Production...) pour mieux les vendre
- Formalisation des besoins techniques et fonctionnels des clients pour en faciliter le traitement
- Suivi et pilotage des tickets (demandes client) pour les orienter vers les bons services en interne.  
> non-conformités pour le service développement ; prestations à distance ; consulting sur site
- Pilotage des indicateurs (KPI) du Service Clients : temps de traitement, CA généré, satisfaction...
- Proposition et déploiement d'actions d'amélioration de nos pratiques afin de gagner en efficacité sur l'ensemble des sujets mentionnés précédemment (amélioration continue).
- Gestion et mise à jour de la base clients dans notre outils de CRM.

### **Informations complémentaires :**

Localisation : poste basé à Annecy

Rémunération : selon expérience et profil (hors prime)

Délai : poste à pourvoir dès que possible

Autres avantages : tickets restaurants, prime vacance, prime sur résultat, RTT et mutuelle

## PROFIL

### **Intéressé(e) par ce poste, vous :**

- Disposez de bonnes aptitudes relationnelles pour dialoguer avec les clients et pour travailler avec d'autres services de l'entreprise (consultants, développeurs, commerciaux terrain)
- Etes autonome et organisé(e) avec une capacité à susciter la confiance grâce à un suivi rigoureux des différentes demandes.
- Etes réactif(ve) et fiable dans le suivi des demandes clients tout en sachant gérer les priorités
- Etes curieux(se) avec la volonté de comprendre les bénéfices de nos logiciels pour les industriels
- Etes pédagogue, force de proposition et de conseil
- Avez une réelle capacité d'écoute et de compréhension du besoin

### **Formation :**

Vous êtes issu(e) d'une formation BAC+2 minimum et avez une bonne connaissance des méthodes de ventes et des organisations industrielles (commercial, production, logistique, qualité, maintenance).

Vous bénéficiez idéalement d'une expérience réussie au sein du Service Clients d'un éditeur/intégrateur de logiciel. Vous parlez Anglais.

## CANDIDATURE

**CV et lettre de motivation** à transmettre à Mme Ramel : s.ramel@quasar-solutions.fr.

Pour toute information complémentaire sur le poste, vous pouvez contacter le 04 50 64 10 33.