

Le département Qualité d'Exaprint recrute

## **Un.e Technicien.ne 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€ en croissance constante depuis sa création. L'entreprise a intégré le groupe Cimpress (également propriétaire de Vistaprint) en 2015.

Les valeurs de l'entreprise se caractérisent à travers la solidarité, la responsabilité, l'adaptabilité et l'innovation.

Afin de renforcer notre équipe SAV Technique/Transport au sein du département Qualité, nous recherchons un.e Technicien.ne SAV ayant pour mission principale de prendre en charge les réclamations de nos clients et de les analyser afin de leur trouver des solutions adaptées et pouvoir à terme les fidéliser.

### **Vous...**

- Vous maîtrisez toutes les étapes de la chaîne graphique et possédez une bonne connaissance des principaux procédés d'impression ;
- Vous êtes capable d'analyser et de résoudre rapidement des problématiques techniques ;
- Vos compétences sur les outils PAO Adobe sont avérées ;
- Vous aimez travailler en équipe et partager vos connaissances ;
- Doté(e) d'un excellent relationnel, vous aimez conseiller et échanger avec la clientèle ;
- Vous savez gérer les situations complexes, désamorcer les conflits et prendre du recul lorsque nécessaire ;
- Vous êtes méthodique et organisé ;
- De nature enthousiaste et positive, vous avez également une grande capacité d'écoute.

### **Ensemble...**

Vous rejoignez le service SAV au sein du département Qualité d'Exaprint composé d'une dizaine de personnes et aurez pour missions de:

- Gérer au quotidien le traitement des réclamations client d'ordre technique et transport ;
- Définir l'origine de la problématique et apporter une solution adaptée au client ;
- Déterminer le ou les responsables de l'anomalie en interne ou en externe ;
- Effectuer des optimisations au niveau du produit, fichier et fabrication en cas de réimpression ;
- Echanger avec les clients, partenaires, transporteurs, et les différents acteurs de l'entreprise ;
- Apporter à chacun des explications techniques, des réponses commerciales et un suivi personnalisé ;
- Remonter des dysfonctionnements constatés à votre hiérarchie et êtes source de proposition d'amélioration.

### **Intéressé.e ?**

Nous offrons un poste en CDI, associé à une rémunération annuelle brute à partir de 26K€ sur 13 mois, selon profil, assortie d'avantages collectifs tels que : Accord de Participation, Accord d'Intéressement, Ticket restaurant dématérialisé, Mutuelle, Comité d'entreprise etc ...

Vous bénéficierez du statut « employé » et serez soumis au 35h hebdomadaire (du lundi au vendredi) selon les horaires du service. Télétravail en place à hauteur de 2 jours par semaine après une autonomisation sur les missions.

Poste à pourvoir dès que possible, basé à Mauguio (34), dans la zone de Fréjorgues Est.

Pour nous rejoindre, transmettez votre candidature par email à notre DRH, sur [rh-montpellier@exaprint.fr](mailto:rh-montpellier@exaprint.fr)