



OPPORTUNITÉ DE CARRIÈRE

ProKontrol est le plus important distributeur en contrôles de chauffage, ventilation, air climatisé et réfrigération (CVACR) pour bâtiments commerciaux au Canada. Nous offrons les principales marques de contrôles CVAC sous le même toit.

Plus qu'un fournisseur...une solution! En plus des produits et du support pour les pièces, nous offrons des services de mise à niveau « retrofit », de mise en marche, de support technique téléphonique et sur chantier, d'ingénierie, d'assemblage de panneaux, de dessins et plan de câblage et de programmation et configuration. Depuis 40 ans, **ProKontrol** connaît une croissance continue et constante avec des succursales à Laval, Longueuil, Québec, Toronto, Ottawa et Halifax en plus de nos installations de combustion. Nous sommes à la recherche de :

Technicien.ne au support technique

Une carrière au sein de notre équipe vous intéresse? Veuillez faire parvenir votre cv à: cv@Prokontrol.com

Principales responsabilités

- Répondre de manière professionnelle aux appels entrants
- Gérer des appels critiques ayant des intervenants difficiles
- Supporter les demandes client en rapport avec les appels de service, les recommandations techniques et les mises en marche
- Diagnostiquer les problèmes techniques des clients
- Résoudre efficacement les problématiques
- Documenter les demandes dans le système CRM
- Collaborer lorsque nécessaires avec les personnes ressources à l'interne et/ou les fournisseurs lors de problématiques complexes
- Élaborer des gabarits de solution client
- Partager les connaissances acquises avec l'équipe projets
- Effectuer des tests et essaies sur des nouvelles technologies
- Préparer la documentation technique à remettre au client, si besoin
- Effectuer toutes autres tâches connexes
- S'assurer de maintenir à jour ses connaissances de l'évolution des produits au niveau technologique
- Participer à des formations (interne/fournisseurs), des congrès et des foires commerciales

Qualifications requises

- AEC ou DEC mécanique du bâtiment, automatisation ou spécialité équivalente
- Minimum 5 ans d'expérience en service à la clientèle
- Bilingue (Français et anglais)
- Connaissances de base en électricité et mécanique du bâtiment
- Expérience en programmation/configuration dans le domaine CVAC, un atout
- Bonne connaissance des logiciels de bureau et systèmes d'exploitation courants (Microsoft 365)
- Connaissance des produits JCI, Honeywell, Distech Controls ou Niagara, un atout

Compétences

- Service à la clientèle
- Communication interpersonnelle
- Être à l'écoute
- Capacité d'apprentissage
- Résistance au stress

Nous vous offrons

- Rémunération compétitive
- Gamme complète d'avantages sociaux incluant la télémédecine
- Mentorat
- Congés payés durant le temps des fêtes
- Place de stationnement, cuisine et café offert
- Possibilité d'évoluer au sein de l'entreprise
- Formation continue offerte à tous
- Horaire flexible et télétravail
- Défis techniques et nombreux produits à découvrir!

Poste Permanent • Temps Plein • Succursale Laval

Vous faites partie de la solution ! Veuillez nous faire parvenir votre cv à : cv@Prokontrol.com