

Position/Job-title	Especialista en Soporte Técnico	
Organization	BIKEMOTIV	department: Technical Services
Reports to	Country Manager	
Location	Madrid	
<u>Descripción del puesto</u>	Buscamos a un especialista en soporte técnico orientado a la atención al cliente para proporcionar soporte técnico a usuarios de forma eficiente y precisa. Se te considerará el primer punto de contacto de la empresa y resolverás problemas técnicos básicos, además de ofrecer soporte en todas las áreas asignadas. El objetivo es asegurar que se mantiene el valor que aportamos al cliente con la calidad establecida por la empresa.	
Importance and aim of the job	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar el contacto de primer nivel y soluciones a problemas técnicos de los clientes • Hacer un seguimiento, encaminar y redirigir problemas a los recursos adecuados 	
Key Job-functions and success-relevant tasks	Dirigir la gestión de categorías, incluida la definición de estrategias globales y el análisis de la competencia junto con el equipo de Rotor .	
	Coordinación con los diferentes departamentos técnicos de las marcas con las que trabaja Bikemotiv	
	Apoyo a las ventas en la preparación y organización de presentaciones a clientes con productos existentes y nuevos coordinado con los product manager	
	Responsabilidades <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar el contacto de primer nivel y soluciones a problemas técnicos de los clientes • Derivar adecuadamente las consultas sin resolver al siguiente nivel de soporte 	

	<ul style="list-style-type: none">• Hacer un seguimiento, encaminar y redirigir problemas a los recursos adecuados• Actualizar datos de clientes y elaborar informes de actividad• Guiar a los clientes por el proceso de resolución del problema• Harás un seguimiento de los clientes, proporcionarás respuestas y comentarios y te harás cargo de los problemas hasta la solución• Utilizarás excelentes capacidades de atención al cliente y superarás las expectativas de los clientes• Garantizar el adecuado registro, documentación y cierre• Recomendar modificaciones y mejoras de procesos• Preservar y desarrollar tus conocimientos sobre procedimientos de soporte, productos y servicios
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia laboral demostrable en proporcionar soporte técnico EN EL CANAL DE CICLISMO• Conocimientos prácticos de software de soporte, bases de datos y control remoto• Grandes capacidades para la atención al cliente y la comunicación• Avanzadas capacidades para solucionar problemas y para realizar varias tareas a la vez• Orientación a la atención al cliente• Conocimientos de Inglés