

## Responsable du Service Support

### F/H – Full Remote - CDI

#### Offre de poste

Symetri, la filiale technologique du groupe Tribord, est au cœur de l'innovation développant des **solutions numériques de pointe pour la traçabilité et la gestion optimisée des déchets**. Profondément ancrée dans l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et l'innovation sociale, Symetri combine expertise IT et sensibilité écologique pour fournir des outils avancés à des entreprises et collectivités engagées dans la durabilité. En rejoignant notre équipe de 10 experts passionnés, vous exploiterez votre intérêt pour la technologie pour alimenter des initiatives écologiques vitales, transformer notre approche de la durabilité et participer activement à des projets qui innovent socialement et contribuent positivement à l'environnement.

Dans le cadre de notre expansion continue, nous sommes à la recherche d'un **Responsable du Service Support F/H** motivé et expérimenté.

#### Responsabilités

- **Gestion du service support** : superviser et développer les compétences d'une équipe dédiée au support, à la formation et à l'assistance clientèle. Elle est composée à ce jour de deux collaborateurs experts dans leur domaine. Vous instaurez une culture de l'excellence et de l'amélioration continue. Vous serez responsable de l'organisation du travail, de la gestion des flux de demandes et des escalades, tout en garantissant une qualité de service exceptionnelle.
- **Développement et innovation** : utiliser votre expérience pour transformer et améliorer continuellement les processus du service support. Vous implémentez des solutions innovantes pour augmenter l'efficacité et améliorer l'expérience client. Vous collaborez avec les équipes en interne pour identifier les problèmes en vue d'améliorer les produits, le service et les processus.
- **Planifier les lancements de marchés** : être amené à assurer l'organisation et la réalisation des phases de paramétrages et de formations. Vous êtes en soutien de l'équipe Support pour assurer les formations des utilisateurs finaux sur le terrain.
- **Analyse et reporting** : évaluer les performances du service à travers des indicateurs clés. Vous préparez des rapports pour la direction et proposez des plans d'actions pour atteindre et dépasser les objectifs.

#### Qualifications Nécessaires

- **Expérience requise** : au moins 5 ans d'expérience dans un rôle de gestion de support ou de service client serait apprécié.

- **Compétences techniques** : maîtrise des outils de CRM et de gestion de ticketing (Redmine, Jira...), ainsi que des plateformes de communication moderne (par exemple, Teams).
- **Aptitudes en leadership** : capacité prouvée à diriger et inspirer une équipe. Excellentes compétences interpersonnelles et de communication.
- **Orientation résultats** : un esprit analytique avec une forte capacité à résoudre des problèmes de manière créative et efficace.
- **Formation** : diplôme universitaire en gestion, en commerce ou domaine connexe.

## Modalités

- **Type de contrat** : CDI et statut cadre
- **Mode de travail**: Full Remote
- **Organisation du travail** : forfait jours (212 jours/an)
- **Salaire** : entre 30 000 et 35 000 € annuels, selon profil
- **Déplacements** : déplacements réguliers chez les clients

## Bonus

- **Autonomie et responsabilités** : profitez d'une grande autonomie dans vos tâches quotidiennes au sein d'une équipe technique dynamique et engagée.
- **Cohésion d'équipe** : une journée en présentiel toutes les trois semaines au siège basé à Rennes (*intersprint*).
- **Couverture Santé complète** : bénéficiez d'une mutuelle familiale prise en charge à 100 % ainsi que d'une prévoyance.
- **Intégration et formation** : un parcours d'intégration structuré est prévu pour vous familiariser avec l'entreprise et pour faciliter les rencontres avec vos collègues.

## Candidature

Adressez votre CV et votre lettre de motivations à  
Virginie [RH35@e-tribord.com](mailto:RH35@e-tribord.com) – 02 98 02 98 99

Rejoignez Symetri pour contribuer à un avenir durable et inclusif, dans un rôle clé qui allie technologie, environnement et innovation.

