



HQSE

# Técnico-Comercial   Customer Care  



Permanent contract



as soon as possible



Fiães, Portugal



Formação Superior em engenharia mecânica ou em física



entre 3 e 5 anos de experiência

## Company presentation

Líder no fabrico de rolhas tecnológicas de cortiça, a DIAM Bouchage comercializa mais de 2 mil milhões de rolhas por ano em mais de 80 países.

As rolhas que oferecemos aos nossos clientes são únicas, combinando know-how tradicional e inovação, as nossas rolhas garantem a preservação dos aromas dos melhores vinhos.

Junte-se   nossa empresa, uma subsidiária do Grupo OENEO, um importante player na indústria do vinho.

## Job description

Como parte do nosso desenvolvimento, estamos   procura de um Técnico-Comercial para o departamento de   Customer Care  , a fim de fortalecer nossa equipa dedicada ao suporte técnico de nossos clientes em todo o mundo.

## Profile sought

### Competências e conhecimentos

   Formação Superior em engenharia mecânica ou em física.

   Conhecimentos técnicos necessários para compreender o funcionamento de uma linha de engarrafamento e os processos de fabrico de rolhas.

   Excelente domínio da escrita.

   Domínio do Msft Office (Excel, PowerPoint, Teams, etc.).

   Fluente em franc as e inglês.

### Know-how

   Capacidade de gerir clientes exigentes e/ou em situações difíceis.

   Capacidade de propor soluções técnicas e melhorar os processos existentes.

   Experiência em assistência técnica e formação.

   Capacidade de intervir rapidamente no local, se necessário.

### Competências interpessoais

   Excelentes competências interpessoais, de escuta e de orientação para a satisfação do cliente.

- Dinamismo, paciência, perseveran sa e disponibilidade.
- Sentido de persuasão e capacidade de antecipa s o.
- Curiosidade, rigor e espírito analítico.
- Capacidade de gerir o stress e a pressão.
- Forte capacidade de trabalhar em equipa e em ambiente internacional.

## Required experience

### Suporte técnico e gestão de pedidos de clientes

- Organizar e implementar o processamento dos pedidos dos clientes.
- Fornecer suporte técnico, quer remotamente quer deslocando-se   s instala s es dos clientes.
- Propor solu s es técnicas adequadas e apoiar a sua implementa s o.
- Realizar análises laboratoriais e redigir os relatórios correspondentes.

### Gestão de reclama s es de clientes

- Recolher e analisar o feedback dos clientes.
- Registar e investigar as reclama s es recebidas de modo a identificar a causa.
- Desloca s o   s instala s es dos clientes para analisar a situa s o e propor solu s es.
- Redigir relatórios periciais e definir medidas corretivas.
- Participar na elabora s o de planos de a s o corretiva.

### Forma s o e apoio técnico

- Formar tecnicamente a equipa da DIAM, clientes e demais parceiros sobre as especificidades das rolhas e vedantes.
- Introduzir as equipas internas e externas   s boas práticas de engarrafamento.
- Assegurar o acompanhamento técnico e a melhoria contínua do conhecimento.

### Participa s o em eventos e reuniões

- Representar a DIAM Bouchage em feiras e eventos interprofissionais.
- Participar em reuniões técnicas internas e externas com parceiros e organiza s es do sector vitivinícola.
- Viajar regularmente para a Europa para fornecer suporte ao cliente.

## Benefits

### Reporte e intera s es

- Hierarquia: Sob a responsabilidade do Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente.
- Rela s es internas: Colabora s o com as equipas de produ s o, vendas, qualidade e R&D da divisão.
- Rela s es externas: Clientes, parceiros e organiza s es profissionais do sector vitivinícola.

### Condi s es de emprego

- Local de forma s o: C ret (Fran sa), são esperados alguns meses de forma s o em Fran sa.
- Localiza s o: Fiães (Região de Aveiro/Norte), com viagens internacionais, em particular a Fran sa.

## Join Us

Gostaria de fazer parte da nossa equipa?

Envie-nos o seu CV e carta de apresenta s o para Fernando RAMOS - Fernando.RAMOS@diam-cork.com  
Estamos ansiosos para recebê-lo em nossa equipa e compartilhar consigo a nossa paixão pela inova s o e excelência na indústria do vinho!

*Como empregador e no quadro da Carta de Igualdade-Diversidade do Grupo Oeneo, DIAM oferece as mesmas oportunidades de acesso ao emprego sem distinção de sexo, idade, sexo, origem, etnicidade ou não, e deficiência. Todas as informações serão tratadas confidencialmente de acordo com a Lei de Equidade no Emprego e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR).*

---



**DIAM PORTUGAL**

**Av. Zona Industrial 140, 4505-222 Fiães - Tlf: +351 227 441 261 - [www.diam-cork.com](http://www.diam-cork.com)**