



QHSE - RSE

# Technico-Commercial(e)



CDI



dÃ©s que possible



CÃ©ret, France



Bac+3 ou supÃ©rieur physique, mÃ©canique, ingÃ©nierie



3 Ã 5ans

## PrÃ©sentation de l'entreprise

Rejoignez notre sociÃ©tÃ©, filiale du Groupe OENEO, acteur majeur de la filiÃ¨re vitivinicole. Leader dans la fabrication de bouchons technologiques en liÃ©ge, DIAM Bouchage commercialise plus de 2 milliards de bouchons par an dans plus de 80 pays.

Les bouchons que nous proposons Ã nos clients sont uniques, alliant savoir-faire traditionnel et innovation, nos bouchons garantissent la prÃ©servation des arÃªmes des plus grands vins.

## Description du poste

Dans le cadre de notre dÃ©veloppement, nous recherchons un(e) Technico-Commercial(e) pour le dÃ©partement Customer Care, afin de renforcer notre Ã©quipe d'Ã©diteurs Ã lâ'accompagnement technique de nos clients Ã travers le monde.

## Profil recherchÃ©

### CompÃ©tences et connaissances

-Formation Bac +3 ou supÃ©rieur en physique, mÃ©canique ou ingÃ©nierie gÃ©nÃ©rale. 3 Ã 5 ans d'expÃ©rience

-Connaissances techniques nÃ©cessaire pour comprendre le fonctionnement d'une ligne d'embouteillage et les process de fabrication des bouchons.

-Excellentes qualitÃ©s rÃ©actionnelles et relationnelles.

-MaÃ®trise du Pack Office (Excel, PowerPoint, Teams?).

-FranÃ§ais et anglais courants, la maÃ®trise du portugais serait un plus.

### Savoir-faire

-CapacitÃ© Ã gÃ©rer des clients exigeants et/ou en situation difficile.

-Aptitude Ã proposer des solutions techniques et Ã amÃ©liorer les processus existants.

-ExpÃ©rience en assistance technique et en formation.

-CapacitÃ© Ã intervenir en urgence sur site si nÃ©cessaire.

### Savoir-Ãªtre

-Excellent relationnel, sens de lâ'Ã©coute et orientation satisfaction client.

-Dynamisme, patience, persÃ©vÃ©rance et disponibilitÃ©.

-Sens de la persuasion et capacitÃ© d'anticipation.

-CuriositÃ©, rigueur et esprit analytique.

-CapacitÃ© Ã gÃ©rer le stress et la pression.

-Forte aptitude au travail en Équipe et en environnement international.

## Missions

### • Support technique et gestion des demandes clients

- Organiser et mettre en oeuvre le traitement des demandes clients.
- Assurer un support technique à distance et lors de déplacements chez les clients.
- Proposer des solutions techniques adaptées et accompagner leur mise en oeuvre.
- Réaliser des analyses en laboratoire et rédiger les rapports correspondants.

### • Gestion des réclamations clients

- Recueillir et analyser les retours clients.
- Enregistrer et enquêter sur les réclamations afin de identifier la cause.
- Se déplacer chez les clients pour analyser la situation et proposer des solutions.
- Rédiger des rapports d'expertise et définir des mesures correctives.
- Participer à l'élaboration des plans d'actions correctifs.

### • Formation et accompagnement technique

- Former techniquement le personnel DIAM, les clients et les partenaires sur les spécificités des bouchons et du bouchage.
- Initier les équipes internes et externes aux bonnes pratiques de mise en bouteille.
- Assurer une veille technique et une amélioration continue des connaissances.

### • Participation à des événements et réunions

- Représenter DIAM Bouchage lors de salons et événements interprofessionnels.
- Participer aux réunions techniques internes et externes avec des partenaires et organisations du secteur viti-vinicole.
- Se déplacer régulièrement en France et à l'étranger pour assurer le support client.

## Conditions de l'emploi

Lieu de travail : Cort (66), avec déplacements en France et à l'international

Type de contrat : CDI. Temps plein.

Date de début : Démarrage dès que possible. Rémunération : Salaire fixe + prime variable + participation, intéressement + mutuelle familiale + épargne salariale avec abondement de l'entreprise + retraite supplémentaire + tickets restaurant.

Rattachement Hiérarchique : Responsable du département Customer Care

Relations internes : Collaboration avec les équipes production, commerciale, qualité et R&D de la division.

Relations externes : Clients, partenaires et organisations professionnelles du secteur viti-vinicole.

## Nous rejoindre

Envie de devenir membre de notre Équipe ?

Envoyez-nous votre CV et lettre de motivation à Angélique AUGUIN - auguin@diam-bouchage.com.

Nous avons hâte de vous accueillir dans notre Équipe et de partager avec vous notre passion pour l'innovation et l'excellence dans le domaine vitivinicole !

*En tant qu'employeur et dans le cadre de la Charte Egalité-Diversité du groupe Oeneo, DIAM offre les mêmes opportunités d'emploi sans distinction de genre, d'âge, de sexe, d'origine, d'appartenance ou non-appartenance à une ethnie, et de handicap. Toute information sera traitée de manière confidentielle conformément à la Loi sur l'Équité en matière d'emploi et à la réglementation générale sur la protection des données (RGPD).*



**DIAM FRANCE**

**Espace Tech Ulrich - 66400 Céret - Tél : +33 (0)4 68 87 20 20 - [www.diam-cork.com](http://www.diam-cork.com)**