

## Technical Support Specialist



Phone :  
Web :

### Job Summary

---

Vacancy :  
Deadline : Jul 26, 2024  
Published : Jun 26, 2024  
Employment Status : Full Time  
Experience : Any  
Salary :  
Gender : Any  
Career Level : Any  
Qualification :

## Job Description

---

La version française est disponible ci-dessous.

At QuoteMachine we're looking for a **Technical Support Specialist** to join our team!

### About QuoteMachine :

Created by a team of successful startup leaders, QuoteMachine empowers retailers to handle complex retail sales at scale while providing an outstanding buyer experience.

QuoteMachine offers a new way of selling powered by interactive and transactional microsites all along the selling process to never lose touch with the customer from the first interaction to the last payment instalment.

We support hundreds of Retail stores around the world. They are usually high-end retailers providing unique products and services (Furniture stores, Specialized hardware stores, Swimming-Pool and Spa stores, Bike shops, etc.).

We're growing quickly in a fast-changing environment: We partner with the biggest companies in the Retail Software industry and are supported by investors from Canada, Europe, and the USA.

Our mission is to bring humanity back to digital commerce.

### About the role:

We are looking for a collaborative, performance-driven, and solution-oriented person.

The ability to communicate effectively in French and English is essential for this job.

### Your mission:

- Respond to incoming support tickets through chat, email, phone or partner channels
- Troubleshoot client issues in a timely manner
- Collaborate and assist with other departments to document and maintain support guides and tools for client self-serve options
- Create, review and publish support articles
- Working on individual projects to help improve program service capabilities and identify friction points in the customer journey

### Requirements:

#### • Minimum 2 years experience in Tier 2 Support

#### • Being able to use databases like GCP Datastore (a NoSql database type) and MySQL.

- Experience in a relevant environment (e.g. Customer Support, SaaS Software, Solution-sales, Technology-related environment)
- Excellent customer service and communication skills, including strong listening, verbal and written communication
- Fluency in French and English (verbal and written)
- University or College degree

#### • Ability to work morning shifts, afternoon shifts and weekends

### Assets:

- Familiarity with Jira, HubSpot, Grasshopper and Google Workspaces will be considered an asset.
- Practical experience in retail
- Knowledge of retail POS software (Lightspeed, Vend, Quickbooks, Square, Shopify)
- Basic understanding of accounting and billing rules
- Knowledge of a third language

### Benefits:

- Fast-track your career as an early member of a software startup
- Competitive salary
- 4 weeks paid vacation/year + 5 personal days
- Excellent health and dental insurance, with copay covered by QuoteMachine
- Public transit + bike sharing passes

\*\*

Chez QuoteMachine, nous recherchons un.e Spécialiste du Support Technique pour rejoindre notre équipe !

### À propos de QuoteMachine :

Créée par une équipe de leaders de start-ups, QuoteMachine permet aux commerçants de gérer des ventes au détail complexes à grande échelle tout en offrant une expérience d'achat exceptionnelle.

QuoteMachine propose une nouvelle manière de vendre, supportée par des microsites interactifs et transactionnels tout au long du processus de vente, afin de ne jamais perdre le contact avec le client, de la première interaction au dernier paiement.

Nous soutenons des centaines de commerçants dans le monde entier. Ce sont généralement des détaillants haut de gamme proposant des produits et services uniques (magasins de meubles, quincailleries spécialisées, magasins de piscines et spas, magasins de vélos, etc.).

Nous sommes en pleine croissance dans un environnement en constante évolution : nous collaborons avec les plus grandes entreprises de l'industrie des logiciels de vente au détail et sommes soutenus par des investisseurs du Canada, d'Europe et des États-Unis.

Notre mission est de ramener l'humanité dans le commerce numérique.

### À propos du poste :

Nous recherchons une personne curieuse, avec un bagage technique et motivé à trouver des solutions aux problèmes de manière indépendante.

La capacité à communiquer efficacement en français et en anglais est essentielle pour ce poste.

### Votre mission :

- Répondre aux tickets de support entrants via le chat, l'e-mail, le téléphone ou les canaux partenaires
- Résoudre les problèmes des clients
- Collaborer et aider d'autres départements à documenter et à maintenir des guides de support et des outils pour les options en libre-service des clients
- Créer, examiner et publier des articles de support
- Travailler sur des projets individuels pour améliorer les capacités de service du programme et identifier les points de friction dans le parcours du client

### Exigences :

#### • Minimum de 2 ans d'expérience en support de niveau 2

#### • Capacité à utiliser des bases de données telles que GCP Datastore (un type de base de données NoSQL) et MySQL.

- Expérience dans un environnement pertinent (par exemple, support client, logiciel SaaS, ventes de solutions, environnement lié à la technologie)
- Excellentes compétences en service client et en communication, y compris une écoute, une communication verbale et écrite fortes
- Maîtrise du français et de l'anglais (verbal et écrit)
- Diplôme universitaire ou collégial

#### • Capacité à travailler le matin, l'après-midi/soir et les fins de semaine

### Atouts :

- Connaissance de Jira, HubSpot, Grasshopper et Google Workspaces sera considérée comme un atout.
- Expérience pratique dans le commerce de détail
- Connaissance des logiciels de point de vente au détail (Lightspeed, Vend, Quickbooks, Square, Shopify)
- Compréhension de base des règles de comptabilité et de facturation
- Connaissance d'une troisième langue

### Avantages :

- Salaire compétitif
- 4 semaines de vacances payées par an + 5 jours personnels
- Excellente assurance santé et dentaire, avec la participation couverte par QuoteMachine
- Passe de transport en commun + partage de vélos

**Education & Experience**

---

**Must Have**

---

**Educational Requirements**

---

**Compensation & Other Benefits**

---