

Technicien Audio Support Clients (Anglais courant) – H/F

Mots clés : Processeur audio, correction acoustique, monitoring audio, installation home-cinéma, studio, broadcast, hi-fi, cinéma, home-cinéma.
Date de publication : 03/01/2017
Type de contrat : **CDI**
Rémunération : 30k€ négociable selon expérience.
Lieu de travail : Neuilly-Plaisance (93) au siège de Trinnov Audio
Contact : Yann Sauzereau – +33 (0)1 84 23 40 34 – job-support@trinnov.com

Entreprise:

Trinnov Audio développe et commercialise des produits audio de haute technologie pour la télévision, le cinéma et le home-cinéma. Par exemple, nos processeurs sont installés dans de nombreux studios (France Télévisions, Radio France, BBC, FOX studios...) et salles de cinéma (UGC, Pathé-Gaumont, CGR, MK2...) dans le monde entier (90% du chiffre d'affaires à l'export). Nos travaux de recherche, protégés par 5 brevets, sont soutenus par la Commission Européenne.

Notre équipe est dynamique et mobilisée autour de produits passionnants.

Siège social : 5 rue Edmond Michelet, 93360 Neuilly-Plaisance (RER A et E)

Activités principales :

Vous avez une bonne expérience dans le domaine de l'audio, vous avez le goût de la qualité, le sens du service et vous maîtrisez parfaitement l'anglais. Vous êtes familier avec le matériel audio professionnel et grand public et vous comprenez les tendances émergentes de ces marchés. Vous êtes passionnés et vous souhaitez vous impliquer dans une société dynamique en plein développement. Vous savez travailler en équipe dans un esprit de coopération, dans l'intérêt supérieur de la société.

Nous souhaitons vous offrir la possibilité de venir consolider l'équipe support et participer au développement de l'entreprise.

Sous la responsabilité du responsable support client, vous prendrez en charge :

- Support clients en français **et en anglais** :
 - Prise en charge des demandes de support client (appels entrants et emails) provenant de nos distributeurs de revendeurs ou de clients finaux français et étrangers (Europe, Amérique du Nord, Asie);
 - Support en français et en anglais (**anglais courant obligatoire**);
 - Télé assistance par téléphone et/ou prise de contrôle à distance des produits;
 - Interaction avec les équipes commerciales, R&D, SAV, production/qualité et logistique;
 - En cas de diagnostic de dysfonctionnement : documentation d'une demande de réparation ou d'un rapport de bug;
 - Travail en horaire décalée pour s'adapter à la zone horaire USA. Astreintes rémunérées à prévoir le WE et les jours fériés.
- Outils de support clients :
 - Gestion des demandes à l'aide d'un logiciel de support dédié;
 - Traçabilité et analyse des opérations de support.

Offre d'emploi

- Documentation produits :
 - Rédaction et traduction anglais/français de modes d'emploi ;
 - Organisation de formations pratiques sur les produits Trinnov ;
 - Création et mise à jour des supports de formation ;
 - Rédaction et mise à jour de FAQs.
- Tests qualité des nouvelles versions logicielles :
 - Identification et documentation de bugs ;
 - Suggestions d'améliorations de l'expérience utilisateur.

Activités associées :

- Support sur site pour maintenance.
- Réparation de pannes :
 - Participation occasionnelle aux opérations de réparation de machines en panne.
- Support avant-vente :
 - Participation à des démonstrations chez les clients, sur site, ...

Compétences:

- Savoirs généraux :
 - anglais de très bon niveau à l'oral et à l'écrit **obligatoire** (capacité à dépanner un client anglophone au téléphone) ;
 - excellent relationnel, motivé par l'aide aux clients ;
 - pédagogue, persévérant, curieux, autonome, sait travailler en équipe ;
 - permis B. Motorisé de préférence, km indemnisé.
- Savoirs audio :
 - très bonne connaissance du matériel audio professionnel : haut-parleurs, amplificateurs, processeurs d'égalisation, stations de travail, analyseurs de signaux (métrologie et, idéalement, loudness) ;
 - très bonne connaissance des techniques de l'audio professionnel (normes, formats, connectique, métrologie etc...) ;
 - très bonne culture des technologies du son (filtrage, traitement du signal, électroacoustique, audio analogique et numérique) ;
 - oreille exercée.
- Savoir-faire opérationnel :
 - écouter et comprendre (en français ou en anglais) la demande de support formulée par le client ;
 - questionner le client pour préciser sa demande et obtenir des informations techniques sur sa configuration ;
 - analyser des configurations audio complexes : câblage, formats audio, configuration de haut-parleurs etc...
 - diagnostiquer (à distance) le fonctionnement d'un processeur audio dans une installation spécifique ;
 - expliquer au client (en français ou en anglais) les étapes à suivre pour résoudre son problème ;
 - utiliser un outil de gestion du support pour documenter ses interventions.

Offre d'emploi

- Savoirs sur l'environnement professionnel :
 - idéalement : expérience chez un constructeur de produits audio professionnels, ou chez un développeur de logiciels audio ;
 - expérience en studio d'enregistrement, de diffusion (radio/télévision) ou de post-production ;
 - une expérience dans le domaine des salles de cinéma, du home-cinéma ou de la hi-fi serait un plus.

Formation et expérience

- Formation initiale: **Technicien du son, Ingénieur du son, ou équivalent.**
- **3 ans** d'expérience minimum en tant que Technicien Support Client, ou en tant que Technicien/Assistant dans des environnements exigeants de production (studio musique, broadcast ou postproduction) ou d'installation (salles de cinéma, home cinémas haut de gamme). Par exemple : assistant son / technicien de post-production son, assistant de l'ingénieur du son en studio d'enregistrement.