

Ingénieur - Responsable Support H/F

Type de contrat : CDI temps complet

Statut : Cadre

Localisation : Orsay (91)

Secteur d'activité : Fabrication d'instrumentation optique

Entreprise :

Leader mondial sur son marché, Imagine Optic est une entreprise de **haute technologie** en plein essor dans le secteur de la photonique, et en particulier dans l'analyse du front d'onde dont elle est pionnière. Portée par sa créativité et ses innovations, notre entreprise a su développer son savoir-faire auprès de clients prestigieux du monde académique et industriel (NASA, Apple, Thales...), dans des domaines aussi variés que le spatial, l'astronomie, les lasers, la microscopie ou encore le contrôle de procédé. Notre ambition est de contribuer à mieux connaître l'univers de l'infiniment petit à l'infiniment grand.

Située au cœur de la technopole du plateau de Saclay, Imagine Optic offre un environnement de travail dynamique, motivant et respectueux dans lequel les collaborateurs s'épanouissent en développant leurs compétences et leur sens des responsabilités. Le plaisir et l'envie sont les moteurs de l'entreprise, qui place la **responsabilité sociale et environnementale** au cœur de sa démarche.

Description de la mission :

Sous la responsabilité de la Direction Commerciale, vous intervenez en support direct auprès des clients des secteurs académique et industriel pour satisfaire toutes leurs demandes d'assistance et de service. Votre mission est d'assurer un diagnostic sur des instruments à haute valeur ajoutée et d'apporter des solutions techniques de qualité aux clients utilisateurs.

A ce titre, vous serez notamment en charge de :

- La bonne conduite des activités après-vente dans le respect des engagements de l'entreprise vis-à-vis de ses clients (délais, contenus, résultats) et de l'équipe interne (commerciaux, techniques, production...)
- Gérer les demandes de support et administration de l'outil d'assistance à la clientèle (zendesk)
- Organiser le processus support de notre système qualité
- Trouver des solutions aux demandes clients
- S'assurer de la satisfaction des clients en leur proposant des services préventifs (installation, formation, maintenance, mise à jour...) qui pourraient positivement impacter la performance de leurs instruments

Profil :

- BAC +5, formation Ingénieur et/ou universitaire (3ème cycle) spécialisé en physique /optique
- Première expérience professionnelle réussie
- Envie de construire et de développer une relation client
- Anglais courant
- Qualités : un bon relationnel et une envie de travailler en équipe, rigoureux, souple, et organisé.

Conditions de travail et avantages :

Salaire selon expérience + variable.

6 RTT par an.

PEE et plan d'intéressement.

Titres restaurant + Chèques vacances + Chèques culture.

A compétences égales, le poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

Contact :

Merci d'adresser votre candidature (**CV + lettre de motivation**) sous la référence **19 004** à :

sahmima@imagine-optic.com

site internet : www.imagine-optic.com