



POSTE À POURVOIR : Technicien sur la route B2B (machines à café)
DIVISION : NESPRESSO
SERVICE : Services techniques & Assurance de la qualité (TQM)
EMPLACEMENT : Montréal
SUPERVISEUR : Chef, Services techniques & Assurance de la qualité

*** poste temps plein*

Nestlé Nespresso S.A. est le chef de file du marché des cafés de qualité supérieure offerts en portions et l'une des entreprises du groupe Nestlé qui connaît la croissance la plus rapide.

MISSION DU POSTE

Le rôle du technicien sur la route B2B (Solution Affaire) est de contribuer au développement et au maintien du réseau Nespresso Solution Affaire (NSA) de bureaux et services alimentaires, hôtels, restaurants et cafés en offrant des services d'installation et de réparation sur tous les modèles de machines destinés aux entreprises.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Connaître les plans, les fonctionnalités et les méthodes de désassemblage et de réparation de tous les modèles de machines B2B.
- Effectuer toutes les réparations commerciales sur site pour les clients de la région de Montréal et environs.
- Effectuer une vérification complète des machines et accessoires avant la livraison ou l'installation, et passer en revue régulièrement l'inventaire de pièces de rechange avant de se déplacer pour réparer une machine B2B. Commander des pièces de rechange, des brochures et des documents, et maintenir le niveau de l'inventaire.
- Offrir le meilleur service sur le marché à nos clients actuels et éventuels afin de bénéficier d'un avantage concurrentiel.
- Former les nouveaux clients à l'égard des fonctionnalités de base lors d'une installation.
- Installer et réparer tous les types de machines et d'accessoires B2B selon le processus établi, et effectuer des réparations de qualité (2^e réparation; NTF- machine sans défaut).
- Offrir un service de dépannage aux clients et à l'équipe de ventes de Nespresso.
- Conseiller les clients (actuels et éventuels) au sujet des machines Nespresso et des méthodes de réparation, et répondre aux questions et défis techniques avec confiance et expertise.
- Remplir les rapports de service en n'omettant aucune donnée (codes de réparation, temps de déplacement et de travail, pièces utilisées, commentaires sur la réparation, etc.)
- Reconditionner les machines identifiées comme étant à remettre à neuf (TBR), les démonstrateurs et les machines de prêt.
- Maintenir un espace de travail (véhicule, sites des clients, etc.) propre et bien entretenu.

QUALIFICATIONS

- Langues : maîtrise parfaite du français et de l'anglais (à l'oral et à l'écrit)
- 3 à 5 ans d'expérience en réparation de machines à espresso ou de produits similaires
- Permis d'électrotechnicien ou d'électricien, ou l'équivalent, requis
- Bonnes aptitudes en informatique, connaissance de la suite Microsoft Office
- Bonnes aptitudes à la communication et à l'établissement de relations
- Contrôle et suivi structurés
- Recherche proactive de procédures plus efficaces et plus rentables
- Résolution de problèmes et capacité à rechercher la cause d'une panne
- Attitude positive
- Permis de conduire valide et bon dossier de conduite
- **Disposé à travailler les soirs et la fin de semaine pour le soutien technique et les appels d'urgence**

BÉNÉFICES

- Salaire compétitif
- Gamme complète d'avantages sociaux
- Bonification annuelle
- Joindre une équipe jeune et dynamique
- Environnement en pleine croissance favorisant le développement des compétences
- Joindre l'équipe de Nespresso c'est joindre une culture de rendement élevé où il vous sera possible d'évoluer!

Nespresso Canada, une division de Nestlé Canada!

Nespresso Canada est un employeur qui souscrit au principe d'égalité et favorise la diversité et l'inclusion. Si vous êtes invité à participer au processus de recrutement, veuillez informer les RH de tout accommodement dont vous pourriez avoir besoin. Nespresso Canada collaborera avec vous afin de s'assurer que vous êtes en mesure de participer pleinement au processus.

Veillez noter que nous communiquerons seulement avec les candidats sélectionnés pour une entrevue. Visitez le site www.nespresso.com pour en apprendre davantage à notre sujet.

POSITION VACANCY:	B2B Field Technician
BUSINESS UNIT:	NESPRESSO
DEPARTMENT:	Technical & Quality Management (TQM)
LOCATION:	After Sales Center – Montreal
REPORTS TO:	Head of Technical & Quality Management

*** full time position*

Nestlé Nespresso S.A. is the market leader in premium portioned coffee and one of the fastest growing operating businesses of the Nestlé Group.

MISSION OF THE JOB

The role of the Business to Business (B2B) Field Technician is to assist in developing and maintaining Nespresso Business Solutions (NBS) office kitchen, hotel, restaurant & Café repair services by providing onsite installation and repair services on all of NBS machine models.

KEY RESPONSIBILITIES

- Learn all designs, functions, dismantling techniques, and repair methods of all Nespresso B2B machine models.
- Handle all onsite commercial repair service for accounts located in Montreal region.
- Complete check of machines and accessories before delivery/installation and Perform routine inventory review of spare parts before going to an on-site B2B repair. Order spare parts, leaflets, paperwork and maintain the inventory level.
- Support and provide 'best – in- class' service for our existing and potential customers as a key competitive advantage.
- Train new clients on basic machine functions following an installation service.
- Execute installations & repairs of all B2B machines and accessories types according to given process / Perform quality repairs (2nd repair, No Trouble Found).
- Provide troubleshooting support to Nespresso customers and sales force.
- Advise customers (existing and potential) on our Nespresso machines & repair procedures and respond to technical queries/challenges with confidence and expertise.
- Fill out service request form with complete service data (repair Codes, travel and labor time, parts usage, repair comments, etc.).
- Be in charge of refurbishment of TBR, Demo, Dummy and loan machines.
- Keep working area (customer sites & vehicle) clean and maintained.

QUALIFICATIONS

- Language skills: perfectly bilingual in English and French (verbal and written);
- 3 to 5 years experience in repairing espresso machines and similar products;
- Electrotechnician, Electrician completion certificate required; or equivalent.
- Good IT skills; knowledge of Microsoft office & Office Suite;
- Good communication and relationship building skills;
- Structured control and follow up;
- Proactive in searching for a more effective and efficient way to do things / Priority setting;
- Problem solution management & Ability to troubleshoot;
- Positive attitude.
- Must have valid drivers license and clean driving history.
- **Flexible on working time for technical support: evenings & weekends urgent customers calls**

BENEFITS

- Competitive salary

- Full benefits package
- Annual bonus
- A young and dynamic team
- A growth environment favouring the development of competencies
- Joining the Nespresso team is joining a high performance culture where you can progress in your career!

Nespresso Canada, a division of Nestlé Canada!

Nespresso Canada is an equal opportunity employer committed to diversity and inclusion. If you are selected to participate in the recruitment process, please inform Human Resources of any accommodations you may require. Nespresso Canada will work with you in an effort to ensure that you are able to fully participate in the process.

Please note that only those candidates selected will be invited for an interview.

Visit www.nespresso.com to learn more about us.