

Hardt est une entreprise manufacturière spécialisée dans l'industrie alimentaire située dans l'ouest de Montréal. Hardt est une entreprise privée, établie depuis longtemps, qui est rentable et qui a de beaux projets pour l'avenir! Dans notre entreprise, les valeurs suivantes sont établies : communiquer activement, exprimer ses préoccupations et chercher à résoudre les problèmes, travailler de manière coopérative et dans le respect et s'efforcer d'apporter des améliorations continuellement.

Hardt fournit des solutions aux supermarchés ainsi qu'aux magasins à grandes surfaces, et est le fournisseur exclusif de pâtisseries et de réchauds à plus de 90% des grandes surfaces aux États-Unis. Notre entreprise est orientée vers nos clients, ce qui est bien démontré à travers notre mission de *fournir des solutions fiables et qui répondent aux besoins de nos clients*. Hardt est présentement à la recherche d'un(e):

Représentant(e) au support technique

Le rôle du représentant(e) au support technique consiste à fournir un support technique à nos fournisseurs de services autorisés. Le/la représentant(e) au support technique assiste pour le diagnostic et le dépannage des problèmes avec les techniciens par téléphone, diffuse des informations techniques et donne des conseils techniques au besoin. Le/la représentant(e) au support technique doit assurer la résolution des problèmes et la satisfaction du client vis-à-vis l'équipement de Hardt, tout en minimisant les coûts et les temps d'arrêt. Le/la représentant(e) au support technique est un(e) membre du département service à la clientèle et peut effectuer d'autres tâches administratives au besoin. Le/la représentant(e) au support technique relève du Chef du service à la clientèle.

Principales Responsabilités

- Répondre aux appels des fournisseurs de service par téléphone; diagnostiquer, offrir un dépannage et résoudre des problèmes, quotidiennement pour les fournisseurs de services anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- S'assurer de la mise à jour des connaissances des équipements, des modes de défaillance et des procédures de réparation;
- Aider le groupe technique en fournissant des données provenant directement du support technique des magasins et assister à la conception d'équipement au besoin;
- Participer à une formation continue, assurer la mise à jour des connaissances et compétences techniques de service;
- Soulever et discuter des problèmes techniques avec les chefs de projets;
- Participe au transfert des appels de service (dispatch);
- Supporter l'équipe pour l'identification des pièces lorsque requis;
- Support technique sur appel les mardis et mercredis de 17h30 à 22h00, en alternance aux 4 semaines;

Qualifications

- Formation technique et / ou diplôme en électromécanique d'un collège ou d'une école de métier accréditée;
- Deux années ou plus d'expérience concrète en réparation ou assemblage. Expérience requise pour tester des équipements électromécaniques et / ou d'appareils électroménagers;
- Une année d'expérience en service à la clientèle et support technique;
- Aptitude à lire et comprendre un schéma électrique tel que l'on peut retrouver dans un appareil électroménager, contrôle industriel ou dans le secteur manufacturier;
- Être capable de lire, de comprendre et d'expliquer les schémas de câblage électrique et les dessins d'assemblage mécanique;

- Capacité à visualiser les situations telles que décrites par les techniciens de service au téléphone, conduisant à un diagnostic et à une résolution précise;
- Avoir une forte capacité à résoudre les problèmes des assemblages mécaniques et des machines, ainsi que des composantes électriques et câblage;
- Avoir la volonté de satisfaire les besoins du client;
- Démontre un bon sens de l'organisation et est capable de fonctionner dans un environnement dynamique;
- Volonté de faire preuve de souplesse dans l'horaire de travail;
- Bonnes compétences informatique; capacité à utiliser Outlook, Excel et Word de manière efficace à exercer les fonctions;
- Possède d'excellentes habiletés à communiquer en anglais (lire, écrire, parler), pour communiquer quotidiennement avec 99% des fournisseurs de services anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- Être fonctionnel en français (à l'oral et à l'écrit);
- L'espagnol serait un atout.

Conditions de travail

Environnement de bureau standard. La semaine de travail comprend 37,5 heures, du lundi au vendredi. Le poste inclut le support technique d'urgence sur appel après les heures normales de travail (cellulaire et ordinateur) deux jours par semaine (mardi et mercredi de 17h30 à 22h00), en rotation aux 4 semaines.

Hardt encourage le télétravail lorsque le type de travail le permet, conformément à notre politique sur le télétravail. Les membres de l'équipe doivent se coordonner avec leur superviseur pour évaluer ce qui convient et définir les meilleures options qui respectent les besoins et les objectifs des employés et de l'entreprise. Le télétravail deviendra possible lorsque la formation sera complétée.

Aperçu des avantages

- Avantages sociaux complets : soins de santé, soins dentaires, programme d'aide aux employés (PAE), assurance vie de base et assurance en cas de décès ou de mutilation accidentels (DMA), invalidité de longue durée (ILD), à compter du premier jour d'emploi;
- Soins de santé virtuels (télémédecine);
- Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) avec contrepartie de l'employeur;
- Possibilité de bonus (basé sur la performance de l'entreprise et de l'individu);
- Programme de référence;
- Cinq (5) jours de congé discrétionnaire par année.

Les candidats qualifiés peuvent postuler en envoyant leur Curriculum Vitae à l'adresse: hr@hardt.ca avec la mention du titre du poste dans la ligne d'objet.

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Toutefois, seuls les candidats retenus seront contactés.

Hardt souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles et ethniques, les Autochtones ainsi que les personnes handicapées à présenter leur candidature. Le genre masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

Hardt is a food-service equipment manufacturer located in the west-end of Montreal. This long-established, privately-owned organization has been consistently profitable and is planning for future growth. The Organization's values are reflected in its operating principles: communicate actively; voice and seek to resolve concerns; work cooperatively and respectfully and strive for improvements continuously.

Hardt provides solutions to the supermarket and warehouse club industry, and is the exclusive supplier of rotisseries and heated display cases to over 90% of the warehouse clubs in the US. The Company is actively customer-driven as indicated by its mission to provide "Responsive, Reliable Solutions." Hardt is presently seeking a:

Technical Support Representative

The role of the Technical Support Representative is to provide technical assistance to our authorized service providers through diagnosing and troubleshooting problems with technicians over the phone and disseminating technical information and advice as necessary. The Technical Support Representative must ensure problem resolution and ultimately, customer satisfaction with Hardt's equipment while minimizing costs and downtime. The Technical Support Representative is a member of the Service Relations Department and may perform other administrative tasks as required. The Technical Support Representative is reporting to the Customer Service Manager.

Key Areas of Responsibility

- Respond to service partner calls over the phone; diagnose, troubleshoot and resolve problems, on a daily basis for anglophone service partners located outside of Quebec;
- Maintain and update knowledge of equipment, failure modes and repair procedures;
- Assist technical group by providing field input and design assistance as appropriate;
- Participate in regular training, ensuring technical and service skills are up-to-date and at the level required for the position;
- Address areas of technical concern with Project Managers;
- Provide support of service call dispatch workflow (as required);
- Support Parts team with part identification as required;
- On-call technical support Tuesdays and Wednesdays from 5:30PM to 10PM, alternating every 4 weeks.

Qualifications

- Technical background and/or electromechanical diploma from an accredited college;
- Two or more years of hands-on experience with repairing, assembling or testing of electromechanical equipment and/or appliances is required;
- One year of technical customer support experience;
- Ability to read and understand an electrical schematic such as may be found in an appliance, industrial control or manufacturing environment;
- Be able to read, understand and explain electrical wiring schematics and mechanical assembly drawings;
- Ability to visualize issues as described by service technicians over the phone, leading to accurate diagnosis and resolution;
- Have strong troubleshooting abilities of mechanical assemblies and machinery as well as electrical components and wiring;
- Demonstrate a strong service focus;
- Candidate should be well organized and capable of multitasking in a dynamic environment;

- Willingness to be flexible in work schedule;
- Good computer skills, and ability to use Outlook, Excel and Word effectively to perform duties;
- Excellent communication skills, verbal and written in English to communicate with 99% anglophone service partners located outside of Quebec on a daily basis;
- Functional in French (verbal and written);
- Spanish will be an asset.

Working Conditions

Normal for an office environment. Work week consists of 37.5 hours, from Monday through Friday. The tasks include work that consists of on-call emergency technical support after normal business hours (cell phone/computer standby) two days per week (Tuesday and Wednesday from 5:30PM to 10PM) on rotation every 4 weeks.

Hardt encourages working from home where the type of work permits it according to our work from home policy. Team members should coordinate with their Supervisor to assess what is suitable and define best options that respect both employees' and business needs and deliverables.

Benefits Overview

- Complete benefits package offered: health care, dental care, Employee Assistance Program (EAP), life insurance and accidental death & dismemberment (AD&D), long-term disability (LTD) insurance, all effective the first day of employment;
- Virtual healthcare (telemedicine);
- Registered Retirement Savings Plan (RRSP) matching plan;
- Potential bonus (based on Company performance and individual performance);
- Employee Referral Program;
- Five (5) paid discretionary days per year.

Qualified candidates can apply by sending their resume to: hr@hardt.ca with the mention of the job title in the subject line.

We thank all applicants for their interest; however, only qualified candidates will be contacted.

Hardt endorses an Equal Employment Opportunity Program and invites women, members of visible and ethnic minorities, Aboriginal people and persons with disabilities to apply. The masculine gender is used solely for the purpose of shortening the text.