



**Titre du poste:** Agent de Support  
**Unité:** Support  
**Type d'emploi:** Permanent, temps plein  
**Lieu de travail:** Montreal, Québec  
**Date début d'emploi:** À déterminer

### **L'ENTREPRISE:**

Aircraft Maintenance Systems RD Inc. fournit un des systèmes de maintenance aéronautique leader au niveau mondial. Notre suite de produits propose un suivi intuitif de la maintenance ainsi qu'une gestion logistique élaborée. Nos clients sont plus de 200 et sont répartis dans plus de 40 pays.

### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS:**

Afin d'améliorer la satisfaction de nos nombreux clients, nous recherchons des candidats ayant un fort intérêt pour l'aéronautique et plus précisément dans la maintenance des aéronefs. Étant en contact direct avec nos utilisateurs, il est pour nous impératif que l'agent de support, premier point de contact de notre compagnie, comprenne le métier de la maintenance ainsi que ses contraintes afin de répondre au mieux à ses besoins.

Vous serez Agent de Support et vous reporterez directement à la Directrice du Support.

Vos taches et responsabilités seront les suivantes :

- Donner un support verbal ou écrit à nos clients et répondre à leur problématique fonctionnelle;
- Analyser et résoudre des problèmes et questions modérément complexes et complexes;
- Aider nos clients au niveau de l'utilisation de notre software;
- Résoudre les problèmes et répondre aux questions des clients;
- Entretenir de bonnes relations avec les clients;
- Diverses autres tâches reliées au poste.

### EXIGENCES DU POSTE:

Dynamique et responsable, vous répondez aux critères suivant:

- Excellente communication verbale et écrite en anglais et en français;
- Excellente approche client;
- Aptitudes à apprendre le fonctionnement technique et fonctionnel de nos produits;
- Savoir gérer son temps et hiérarchiser les priorités;
- Démontrer une résistance au stress et à la pression;
- Démontrer un jugement solide et professionnel;
- Rigoureux et organisé;
- Être force de proposition dans une optique d'amélioration continue;
- Capacité démontrée de travailler en équipe;
- Connaissance générale des systèmes d'exploitation (Windows);
- Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques serait un plus;
- Connaissance de MySQL et/ou langage SQL ou toutes autres bases de données serait un plus;

### CONDITIONS:

Contrat de travail sur base de 40 heures/semaine.

De plus il pourra vous être demandé de :

- Être disponible pour répondre à des appels de support en dehors des heures normales
- Être disponible à répondre à la ligne d'urgence (horaire varié);
- Être disponible à faire des quarts de travail de soir;

### **CONTRAINTE:**

Vous êtes citoyen Canadien ou disposez d'un permis de travail valide pour le Québec.

### **RÉMUNERATION:**

La rémunération et les avantages sociaux tiennent compte notamment de l'expérience, des qualifications professionnelles requises, du potentiel individuel et de la contribution de l'employé aux résultats globaux de l'organisation.

Faites-nous parvenir votre curriculum vitae, par courriel à l'adresse suivante : [emploi@aircraftms.com](mailto:emploi@aircraftms.com) en spécifiant le poste en objet.

*L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.*