

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:

Dispatcher & Technical Support Representative

The primary role of the Dispatcher & Technical Support Representative is to understand and support our major chain customers by receiving and dispatching a service provider for incoming calls as well as providing support as a Technical Support Representative. The Dispatcher & Technical Support Representative is a member of the Service Relations team and performs other administrative duties as assigned. This position is reporting to the Customer Service Manager.

Key Areas of Responsibility

- Respond to service partner calls over the phone; diagnose, troubleshoot and resolve problems;
- 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 Leaders;
- Support Parts team with part identification;
- Respond to telephone or any other electronic inquiries;
- Assist customers by selecting and dispatching service requests;
- Maintain the accuracy of data associated with service requests;
- Review customer estimates for repair for approval;
- Be a back up to service invoice processing;

Qualifications

- Technical background and/or electromechanical diploma from an accredited college;
- Two or more years of hands-on experience with repairing or assembly and test of electromechanical equipment and/or appliances is required;
- One year of technical customer support, call center or customer service 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;
- Strong written and verbal communication skills in English; Spanish and/or French will be an asset.

Working Conditions

Normal for an office environment.

- Work week consists of 37.5 hours, Monday through Friday.
- Be available to remotely support after-hours calls (technical support) on a rotational basis every 3 weeks (premium paid out for after-hours support) on Tuesday and Wednesday between 5:30PM-10:00PM.

COVID-19 Working Conditions: Possibility of working from home when fully trained.

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.

*Complete benefits package offered

*Potential bonus (based on Company performance and individual performance)

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.

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 en collaboration et avec 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 rôtisseries 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):

Répartiteur/Représentant de support technique

Le rôle principal du Répartiteur de service à la clientèle/Représentant de support technique est de comprendre et de soutenir nos clients de nos chaînes principales en recevant et en envoyant un fournisseur de services pour les appels entrants et en fournissant un support en tant que Répartiteur/Représentant de support technique. Le Répartiteur/Représentant de support technique est un membre du département service à la clientèle et effectue des autres tâches administratives qui lui sont assignées. Ce poste relève du Chef du Service à la Clientèle.

Principales responsabilités

- Répondre aux appels de service par téléphone; diagnostiquer, dépanner et résoudre des problèmes;
- Maintenir et mettre à jour les connaissances sur l'équipement, les modes de défaillance et les procédures de réparation;
- Aider le groupe technique en fournissant des informations provenant directement du terrain et en apportant des éléments pour aider à l'élaboration des dessins techniques, le cas échéant;
- Participer à une formation régulière, en veillant à ce que les compétences techniques et de service soient à jour et au niveau requis pour le poste;
- Traiter les problèmes techniques avec les gestionnaires de projet;
- Soutenir l'équipe avec l'identification des pièces;
- Répondre aux appels ou à toutes autres demandes électroniques;
- Offrir un support aux clients en transférant les demandes de service à l'endroit approprié;
- Maintenir, avec précision, les données reliées aux demandes de service;
- Revoir et approuver les estimations (devis) reçues pour les clients (réparations à faire);
- Agir comme personne-ressource pour le traitement des factures de service.

Qualifications requises

- Formation technique et / ou diplôme en électromécanique d'un collège accrédité;
- Plus de deux ans d'expérience pratique en réparation ou en assemblage et en essai d'équipement et / ou d'appareils électroménagers;
- Au moins une année d'expérience en support technique à la clientèle, centre d'appel ou dans un département de service à la clientèle;

- Aptitude à lire et à comprendre un schéma électrique tel qu'il peut se trouver dans un appareil, un contrôle industriel ou un environnement manufacturier;
- Être capable de lire, comprendre et expliquer les schémas de câblage électrique et les dessins d'assemblage mécanique;
- Capacité à visualiser les problèmes décrits par les techniciens de service par téléphone, menant à un diagnostic et à une résolution précise;
- Avoir de fortes capacités pour l'analyse des problèmes et offrir un soutien sur les assemblages mécaniques et des machines ainsi que des composantes électriques et de câblage;
- Être orienté vers le service à la clientèle;
- Le candidat devrait être bien organisé et capable de faire du multitâche dans un environnement dynamique;
- Faire preuve de flexibilité avec l'horaire de travail;
- Bonnes compétences en informatique, et capacité à utiliser Outlook, Excel et Word efficacement pour effectuer des tâches;
- Solides compétences en communication écrite et verbale en anglais; l'espagnol et / ou le français seront considérés un atout.

Conditions de travail

Normal pour un environnement de bureau.

- La semaine de travail comprend 37,5 heures, du lundi au vendredi.
- Le candidat retenu devra être disponible pour soutenir les appels de soutien technique en soirée (2 soir semaines / travail en rotation) aux 3 semaines (une prime est offerte pour les heures sur appel) le mardi et mercredi de 17h30 à 22h00.

Conditions de Travail durant la pandémie de la COVID-19: Possibilité de faire du télétravail lorsque la formation est complétée.

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.

*Avantages sociaux complets

*Possibilité de bonus (basé sur la performance de l'entreprise et de l'individu)

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.