

## **NEW ROLE – Technical Support Representative (Job description)**

### **COMPANY PROFILE**

BG-Graspointner is looking to recruit a **Technical Support Representative** who wish to grow its career and to be part of a unique international family-owned enterprise whose values are based on **innovative strength** and, above all, **sustainability**. Our focus on innovative strength and sustainability is what makes us unique in our market. In close contact with architects, engineers, and distributors, **we provide drainage systems solutions to collect rainwater on a multitude of projects.**

Our office is based in Montreal, across from the Canal Lachine (Saint-Henri) and is easily accessible by car and public transportation. We offer a work environment that encourages collaborative and cohesive teams in an open-spaced office.

We are a team of dynamic collaborators, that are passionate about their job and are helping our clients by providing them with solutions tailored to their needs. This team is our DNA and forms a family who share the same values and objectives. As a team member in our global, high growth environment, you will be challenged, inspired, and appreciated.

### **JOB REQUIREMENTS**

The **Technical Support Representative** should have the following

- Good experience with Microsoft Office suite (Excel, Word, Power Point).
- Technical experience with AutoCAD or equivalent.
- Construction Industry knowledge and experience is a plus.
- Teamwork, presentation, project management, and verbal/written communication skills required.
- French & English fluency.
- Exposure in working on a CRM platform & ERP would be a plus.
- Customer driven and able to prioritize sense of urgency.
- Self-motivated individual able to multi-task effectively.

### **BRIEF DESCRIPTION**

The **Technical Support Representative** shall be responsible (but not limited) to the following:

- Product selection, technical & design support to sales team and customers across North America.
- Preparation of quotations to potential customers.
- Development of specifications and/or preparation of equivalent solutions against competition.
- Handling initial technical enquiries (phone calls, emails).
- Preparation and/or review of technical documentation such as spec. sheets, installation drawings, installation guides, etc.
- Support in preparation/update of presentations & product comparisons for sales/technical assistance.
- Installation guidance for contractors/distributors, to support Sales/Business Development team.
- Direct reporting to Technical Support Manager.

## NOUVEAU RÔLE - Représentant du Support Technique (Description du poste)

### PROFIL DE L'ENTREPRISE

BG-Graspointner cherche à recruter un/une **Représentant du Support Technique** qui souhaite faire évoluer sa carrière et faire partie d'une entreprise familiale internationale unique dont les valeurs sont basées sur la **force d'innovation** et, surtout, la **durabilité**. Nos valeurs fondées sur la force d'innovation et la durabilité sont ce qui nous rendent unique sur notre marché. En contact étroit avec les architectes, les ingénieurs et les distributeurs, **nous fournissons des solutions de systèmes de drainage pour collecter les eaux de pluie pour une multitude de projets.**

Nos bureaux sont situés à Montréal, en face du canal Lachine (Saint-Henri), et sont facilement accessibles en voiture et par les transports en commun. Nous offrons un environnement de travail qui encourage la collaboration et la cohésion des équipes dans un bureau à aire ouverte.

Nous sommes une équipe de collaborateurs dynamiques, passionnés par leur travail et qui aidons nos clients en leur fournissant des solutions adaptées à leurs besoins. Cette équipe est notre ADN et forme une famille qui partage les mêmes valeurs et objectifs. En tant que membre de l'équipe dans notre environnement mondial à forte croissance, vous serez mis au défi, inspiré et apprécié.

### EXIGENCES DU POSTE

Le/la Représentant du Support Technique doit posséder les qualités suivantes

- Bonne expérience de la suite Microsoft Office (Excel, Word, Power Point).
- Expérience technique avec AutoCAD ou équivalent.
- Une connaissance de l'industrie de la construction est un plus.
- Aptitude au travail en équipe, à la présentation, à la gestion de projet et à la communication verbale/écrite requise.
- Maîtrise du français et de l'anglais.
- Expérience de travail sur une plateforme CRM et ERP serait un plus.
- Orienté client et capable d'établir des priorités en fonction de l'urgence.
- Personne motivée, capable d'effectuer plusieurs tâches à la fois.

### DESCRIPTION RAPIDE

Le/la **Représentant du support technique** sera responsable (mais pas seulement) de ce qui suit :

- Sélection des produits, soutien technique et de conception à l'équipe de vente et aux clients en Amérique du Nord.
- Préparation de devis pour les clients potentiels.
- Élaboration de spécifications et/ou préparation de solutions équivalentes contre la concurrence.
- Traitement des demandes de renseignements techniques initiales (appels téléphoniques, courriels).
- Préparation et/ou révision de la documentation technique telle que les fiches techniques, les plans d'installation, les guides d'installation, etc.
- Aide à la préparation et à la mise à jour des présentations et des comparaisons de produits pour les ventes et l'assistance technique.
- Conseils d'installation pour les entrepreneurs/distributeurs, afin de soutenir l'équipe de vente/développement commercial.
- Sous la responsabilité directe du Gestionnaire du Support Technique.