



www.cel.lu



Secure & Efficient  
Electrical Energy



Security & Building  
Technologies



IT & Unified  
Communications

Solidement implantée au Grand-Duché de Luxembourg depuis 1945, CEL S.A. a consolidé sa présence sur le marché grâce à sa stratégie d'intégration entre ses différents domaines d'activité : IT & Unified Communications, Security & Building Technologies et Secure & Efficient Electrical Energy.

Afin de faire face à notre croissance, nous recherchons une personne rigoureuse afin de renforcer notre service après-vente (SAV) :

### Agent Helpdesk SAV (F/H) – à temps plein (40 H/S)

#### Votre mission :

Interlocuteur de première ligne concernant entre autres les travaux de régies (dépannages, demandes spécifiques des clients, ...) et de maintenances des installations chez les clients de CEL, vous devrez :

- Traiter les appels téléphoniques ainsi que les demandes e-mails des clients au sein de notre call center ;
- Construire une relation de confiance, d'écoute et donner une image positive de l'entreprise dès le premier contact.
- Décrire, reformuler la demande de nos clients de façon claire et précise, afin de pouvoir la transmettre correctement au service technique compétent via notre système de ticketing.
- Apporter les réponses et/ou solutions adaptées aux demandes exprimées par nos clients.
- Garantir la mise à jour des dossiers techniques des clients au niveau des outils de centralisation des informations techniques et commerciales

#### Votre profil :

- Maîtriser les langues **luxembourgeoise, française et allemande**. L'anglais serait un atout ;
- Avoir d'excellentes capacités d'écoute et de communication ;
- Posséder un excellent sens commercial ;
- Pouvoir travailler de façon autonome tout en disposant un bon esprit d'équipe ;
- Aptitude à pouvoir s'adapter continuellement ;
- Une formation technique sera considérée comme un atout majeur ;
- Un casier judiciaire vierge est exigé pour ce poste.

Vous êtes motivé(e) / dynamique, alors votre candidature nous intéresse. Faites-nous parvenir votre lettre de motivation accompagnée de votre CV et de votre photo récente à l'adresse e-mail [recruitment@cel.lu](mailto:recruitment@cel.lu) .

C.E.L.  
Service du Personnel  
56-62 Rue de Hollerich  
L-1740 LUXEMBOURG