

Junior Service Technician

Position Overview

We are seeking a performance-driven Junior Service Technician for various retail locations. In this role, you will be responsible for after-sales support, including handling returns and exchanges, assisting customers with computer service inquiries, completing service department administrative tasks, and driving sales of service packages. Your ability to identify customer needs and confidently recommend solutions will be key to your success.

As a Junior Service Technician, you will provide exceptional customer support, troubleshoot basic technical issues, and ensure a seamless service experience. You will work alongside experienced Service Technicians, gaining hands-on experience in computer hardware and software diagnostics, repairs, and assembly. This role offers the opportunity to expand your technical knowledge and develop your skills within the computer technician field, with potential for career progression as you gain experience.

The ideal candidate is tech-savvy, customer-focused, and sales-driven, with strong problem-solving skills, excellent communication, and a passion for computer technology and the tech industry. They also possess a strong desire for growth and self-development, aiming to advance their career as they enhance their technical expertise.

Responsibilities:

- Evaluate customer service needs and recommend appropriate solutions, including service packages.
- Complete administrative tasks within the service department to ensure efficient workflow.
- Handle after-sales support, including returns and exchanges.
- Conduct testing on various tech products as needed.
- Diagnose, repair, and assemble computer hardware when required.
- Install and configure software, hardware, drivers, and BIOS settings.
- Work flexible hours, including evenings and weekends, based on shifts.
- Perform additional tasks as assigned by the retail store management team.

Qualifications/ Key Competencies:

- Fluency in English (additional languages are a plus).

- Strong customer service skills with a performance-driven approach.
- Commitment to continual improvement and personal growth.
- Strong team player with the ability to collaborate effectively.
- Ability to work well under pressure and meet deadlines.
- High attention to detail in all tasks and projects.
- Excellent problem-solving skills with a solution-oriented mindset.
- Basic knowledge of computer hardware assembly and setup (including BIOS setup, Windows installation/automation, device interfaces).
- Basic understanding of laptop diagnostics and upgrade procedures.
- Proficient in Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Ability to work independently and as part of a team.

Experience and Education Requirements:

- Eligibility to work in Canada without the need for job sponsorship
- 2-3 years of experience in the retail industry, with a preference for technology retail experience
- Experience in basic computer diagnostics, repair, and assembly (formal or self-taught)
- Minimum of High School diploma or GED required

AI Disclosure: Artificial intelligence (AI) is not used in the screening, assessment, or selection of candidates for this role.

Vacancy Disclosure: This position is being recruited to fill an existing vacancy.

We thank all interested candidates, however, only those under consideration will be contacted.

Canada Computers & Electronics is committed to creating a diverse environment and is proud to be an equal opportunity employer. Upon request, Canada Computers & Electronics will provide reasonable accommodation for disabilities to support participation of candidates in all aspects of the recruitment process.

Technicien de service junior

Aperçu du poste

Nous sommes à la recherche d'un technicien de service junior orienté vers la performance pour travailler dans divers magasins de détail. Dans ce rôle, vous serez responsable du soutien après-vente, notamment la gestion des retours et des échanges, l'assistance aux clients pour leurs demandes de service informatique, l'exécution des tâches administratives du département de service, ainsi que la promotion et la vente de forfaits de services. Votre capacité à identifier les besoins des clients et à recommander des solutions avec assurance sera essentielle à votre réussite.

En tant que Technicien(ne) de service junior, vous offrirez un soutien exceptionnel à la clientèle, résoudrez des problèmes techniques de base et veillerez à assurer une expérience de service fluide. Vous travaillerez aux côtés de techniciens de service expérimentés, acquérant ainsi une expérience pratique en diagnostic, réparation et assemblage de matériel et de logiciels informatiques. Ce poste vous offre l'opportunité d'élargir vos connaissances techniques et de développer vos compétences dans le domaine de la technologie informatique, avec des possibilités d'avancement professionnel à mesure que vous gagnez en expérience.

Le ou la candidat(e) idéal(e) est passionné(e) par la technologie, axé(e) sur le service client et les ventes, doté(e) de solides compétences en résolution de problèmes, d'une excellente communication et d'un réel intérêt pour l'informatique et l'industrie technologique. Il ou elle démontre également un fort désir de croissance personnelle et professionnelle.

Responsabilités :

- Évaluer les besoins des clients en matière de service et recommander des solutions appropriées, y compris les forfaits de services.
- Effectuer des tâches administratives au sein du département de service afin d'assurer un flux de travail efficace.
- Gérer le soutien après-vente, incluant les retours et les échanges.
- Effectuer des tests sur divers produits technologiques, au besoin.
- Diagnostiquer, réparer et assembler du matériel informatique selon les besoins.
- Installer et configurer les logiciels, le matériel, les pilotes et les paramètres du BIOS.

- Travailler selon un horaire flexible, incluant les soirs et les fins de semaine selon les quarts.
- Accomplir d'autres tâches assignées par l'équipe de gestion du magasin de détail.

Qualifications / Compétences clés :

- La maîtrise du français est requise (la connaissance d'autres langues constitue un atout).
- Solides compétences en service à la clientèle, avec une approche axée sur la performance.
- Engagement envers l'amélioration continue et le développement personnel.
- Esprit d'équipe et capacité à collaborer efficacement.
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais.
- Grand souci du détail dans toutes les tâches et projets.
- Excellentes aptitudes en résolution de problèmes avec une approche orientée vers les solutions.
- Connaissances de base en assemblage et configuration de matériel informatique (incluant la configuration du BIOS, l'installation/automatisation de Windows, les interfaces de périphériques).
- Compréhension de base des diagnostics et procédures de mise à niveau de portables.
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe.

Expérience et exigences en matière de formation :

- Être légalement autorisé à travailler au Canada sans parrainage d'emploi.
- Posséder de 2 à 3 ans d'expérience dans le secteur de la vente au détail, idéalement dans le domaine de la technologie.
- Expérience en diagnostic, réparation et assemblage de base d'ordinateurs (formation formelle ou autodidacte).
- Diplôme d'études secondaires ou équivalent (GED) requis.

Divulgation relative à l'intelligence artificielle (IA) : L'intelligence artificielle (IA) n'est pas utilisée dans le processus de présélection, d'évaluation ou de sélection des candidats pour ce poste.

Divulgation relative au poste vacant: Ce poste fait l'objet d'un recrutement afin de pourvoir un poste actuellement vacant.

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Toutefois, seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés.

Ordinateurs Canada s'engage à créer un environnement diversifié et est fier d'être un employeur offrant l'égalité des chances. Sur demande, Ordinateurs Canada fournira des mesures d'adaptation raisonnables pour les personnes en situation de handicap, afin de soutenir la participation des candidats à toutes les étapes du processus de recrutement.