



# Conseiller diagnostique véhicule & support technique

*Viens propulser l'électrification du transport d'ici !*

Chez **LION**, on conçoit et fabrique des autobus scolaires électriques assemblés à 100 % au Québec. Plus qu'un fabricant, on est un partenaire de confiance pour les opérateurs de transport scolaire.

Guidés par nos valeurs **A I R — Agilité, Intensité et Respect** — on repousse chaque jour les limites de l'innovation pour bâtir un avenir plus propre et plus durable.

## Ton rôle

LION est à la recherche d'un·e **Conseiller·ère diagnostique véhicule & support technique** pour rejoindre l'équipe d'ingénierie. Sous la supervision du Directeur de l'ingénierie, tu auras pour mandat de **diagnostiquer et de résoudre les problèmes techniques sur nos véhicules** à distance, en soutien aux clients et aux techniciens sur le terrain.

Tu seras un point de contact clé pour assurer un service rapide, efficace et de qualité, tout en contribuant à l'amélioration continue de nos produits et de nos processus.

## Au quotidien, tu auras différents volets à ton mandat :

- Fournir un **service client courtois et efficace** aux clients internes et externes.
- Valider et analyser les demandes en détail et guider les techniciens à distance pour **résoudre les problèmes techniques**.
- Assurer le suivi des résolutions et **recueillir l'information pertinente** pour une éventuelle escalade vers l'ingénierie.
- Organiser des **appels avec les clients externes** et les accompagner dans la résolution de leurs problèmes techniques.
- Répondre aux demandes d'assistance par le biais du **système de billetterie**.
- Mettre à jour et suivre en continu les informations des billets dans le système.
- Assister les techniciens mobiles LION et les **guider à distance** dans la résolution des problèmes.
- Assurer une **résolution soignée** des demandes et documenter chaque cas dans le **tableau des étapes de dépannage**.
- Créer de la **documentation technique** de dépannage, de réparation et de formation.
- Participer à la **formation technique**.
- Faire des **recommandations d'amélioration** des processus en place.
- T'assurer que les **délais de résolution** sont respectés.
- Réaliser toute autre tâche connexe convenue avec ton gestionnaire.



## Tu as ce qu'il faut pour réussir si :

- Tu possèdes une **base solide en mécanique industrielle lourde** (diesel, hydraulique, électrique, électronique) ;
- Tu as des **compétences en diagnostic électrique** ;
- Tu as une bonne **connaissance des systèmes informatiques** ;
- Tu connais le **CAN**, le **LIN** et les diagnostics basés sur l'électricité ;
- Tu es à l'aise avec la **lecture de documentation fournisseur**, de schémas et de diagrammes de câblage;
- Tu détiens un **AEC en véhicules électriques ou diplôme de Mécanique de véhicule lourd, Engin de chantier, Électromécanique, Mécanique industrielle** ;
- Tu as un minimum de **2 ans d'expérience en support client** ;
- Tu cumules au moins **1 an d'expérience en diagnostic et dépannage de problèmes au niveau des systèmes**.

## Ce qui te distingue:

- Tu fais preuve de **rigueur et de minutie** et tu accordes une grande **importance aux détails**, aux standards de **qualité** et au **respect des échéanciers** ;
- Tu as le réflexe de **valider l'information** que tu reçois ;
- Ta personnalité est axée sur le **travail d'équipe** et sur le **service à la clientèle** ;
- Tu possèdes d'excellentes capacités de communication verbale et écrite (français et anglais)\*\* ;
- Tu te démarques par ta débrouillardise et ta ténacité.

## Ce que LION t'apporte:

- Des **salaires compétitifs** et une **reconnaissance des années de service** ;
- Un **horaire de travail flexible** et une **ambiance exceptionnelle** ;
- Des **assurances collectives** complètes ;
- Des possibilités d'avancement et un accès à de la formation continue ;
- L'occasion de contribuer, ici même au Québec, à la transition énergétique et à la fierté d'un produit d'ici.

***Si tu souhaites mettre ton talent au service d'un projet porteur d'avenir, embarque avec nous!***

\*\*Ce poste requiert un niveau de bilinguisme intermédiaire, tant à l'oral qu'à l'écrit, car la personne qui occupera cette fonction sera amenée à communiquer avec nos collègues ainsi que nos clients/fournisseurs externes situés à travers le Canada sur une base hebdomadaire.