

**Job Title:** Manager, Customer Service  
**Job Type:** Full Time Permanent Employment  
**Start Date:** February 1, 2022  
**Job Location:** Pointe-Claire, Quebec

Are you looking for a new challenge in a fast-growing, dynamic high-tech company?  
**It's time to make a move!**

VuWall is a global leader in video wall control systems, providing a complete ecosystem of products recognized for the most effective distribution of any source to any display throughout organizations. We are a privately held company headquartered in the West Island of Montreal with a European subsidiary in Germany. With customers in more than 45 countries, we have deployed over 2000 projects in many Fortune 500 organizations, government agencies, utility, transport, and security companies including the US Departments of Transportation, NASA, Canadian Space Agency, European Commission, Sydney Rail, Porsche, Daimler, L'Oréal, SNCF, and FIFA.

## **JOB DESCRIPTION**

---

We are looking for a dynamic Manager to coordinate our customer service activities in our Montreal office. The main mission of the Customer Service Manager will be to ensure a full customer satisfaction on the way support issues are handled. It is a very hands-on function that requires excellent technical skills, a good understanding of the AV market as well as natural interpersonal and leadership skills.

## **MAIN RESPONSIBILITIES**

---

- Streamline activity within the customer service team.
- Implement processes for continuous improvement of service.
- Respond to customer service tickets when necessary.
- Interface with the other departments: Customer Service of our German office, Sales, Product Management, Operations.

## **QUALIFICATION REQUIREMENTS**

---

- Minimum 5 years of experience in customer service in the AV industry.
- Excellent knowledge of audio-visual hardware technology
- Extensive knowledge of network connectivity, technology, protocols, and security.
- Exceptional analytical and problem-solving skills.
- Excellent communication and collaboration skills.
- Great organizational and time management skills.

## EMPLOYMENT BENEFITS

---

- Fast-growing company with state-of-the-art technology.
- Dynamic team of professionals always available for help and support.
- Exceptional company culture. Be part of a family of kind, talented, dedicated and passionate people.
- Medical & dental benefit package.
- Free parking, coffee, and snacks.

### TO APPLY

Click here to email your CV to  
[careers@vuwall.com](mailto:careers@vuwall.com)

**Titre:** Gestionnaire, Service Client  
**Type d'emploi:** Temps plein, Permanent  
**Date d'embauche:** 1 Fevrier, 2022  
**Emplacement:** Pointe-Claire, Quebec, Canada

À la recherche d'un nouveau défi dans  
une compagnie dynamique de haute  
technologie en pleine croissance?  
**C'est le temps d'agir!**

VuWall est un leader mondial de systèmes de contrôle de murs vidéo, fournissant un écosystème complet de produits qui sont reconnus pour une distribution efficace de toute source vers n'importe quel écran, à travers les organisations. Nous sommes une entreprise privée dont le siège social est situé dans l'ouest de l'île de Montréal avec une filiale européenne en Allemagne. Avec des clients dans plus de 45 pays, nous avons déployé plus de 2000 projets dans de nombreuses organisations Fortune 500, agences gouvernementales, sociétés de services publics, de transport et de sécurité, y compris départements américains de transports, NASA, Agence spatiale canadienne, Commission européenne, Sydney Rail, Porsche, Daimler, L'Oréal, SNCF et FIFA.

## **DESCRIPTION DE POSTE**

---

Nous sommes à la recherche d'un gestionnaire dynamique pour coordonner nos activités de service à la clientèle dans notre bureau de Montréal. La mission principale du Gestionnaire de service client sera d'assurer la pleine satisfaction du client sur la manière dont les problèmes de support sont traités. C'est une fonction très opérationnelle qui nécessite d'excellentes compétences techniques, une bonne compréhension du marché audiovisuel ainsi que des compétences interpersonnelles et de leadership naturelles.

## **RESPONSABILITÉS PRINCIPALES**

---

- Coordonner l'activité au sein de l'équipe du service client.
- Mettre en place des processus d'amélioration continue du service.
- Répondre aux tickets du service client si nécessaire.
- Collaborer avec les autres départements : Service à la clientèle de notre bureau allemand, Ventes, Gestion des produits, Opérations.

## QUALIFICATIONS REQUISES

---

- Minimum 5 ans d'expérience en service à la clientèle dans l'industrie AV.
- Excellente connaissance de la technologie du matériel audiovisuel
- Connaissance approfondie de la connectivité réseau, de la technologie, des protocoles et de la sécurité.
- Compétences exceptionnelles en analyse et en résolution de problèmes.
- Excellentes aptitudes à la communication et à la collaboration.
- Excellentes capacités d'organisation et de gestion du temps.

## BÉNÉFICES

---

- Entreprise à croissance rapide dotée d'une technologie de pointe.
- Équipe incroyable de professionnels toujours disponibles pour offrir de l'aide et du soutien.
- Culture d'entreprise exceptionnelle. Faites partie d'une famille de gens gentils, talentueux, dévoués et passionnés.
- Assurance médicale et dentaire.
- Stationnement, café et collations gratuits

**POUR POSTULER**

Envoyez votre cv par email à  
[careers@vuwall.com](mailto:careers@vuwall.com)