

Spécialiste Support Client

Devenez la voix amie que nos restaurateurs appellent quand ils ont besoin d'aide.

Wavre

Temps plein

FR · NL · EN

QUI SOMMES-NOUS

Restomax, c'est la caisse et les apps qui font tourner 4 500 restaurants, brasseries et enseignes de quick service en Belgique et en France. Notre conviction : la technologie doit rendre la vie des restaurateurs plus simple, plus sereine — et même plus amusante.

VOTRE RÔLE

Un ami, c'est quelqu'un qui décroche quand on a besoin de lui. Premier point de contact de nos clients, vous résolvez leurs problèmes par téléphone, chat, email ou sur place, et vous les aidez à tirer le meilleur de Restomax.

Vos missions



Aider nos clients

- Support technique de premier niveau : diagnostic et résolution des incidents, avec déplacement chez le client si nécessaire
- Gestion et priorisation des tickets, dans le respect de nos engagements de délai (SLA)
- Orientation des demandes vers le bon service



Installer et former

- Installation et mise en service du matériel et des logiciels, dans le respect des règles de sécurité électrique
- Configuration hardware et réseau, mises à jour et maintenance des équipements
- Formation des restaurateurs à leur solution



Faire progresser l'équipe

- Documentation des procédures et solutions dans notre base de connaissances
- Tests des nouvelles versions de Restomax app avant leur sortie
- Remontée des retours clients à l'équipe produit et amélioration continue de nos process et outils



Jouer collectif

- Suivi des demandes avec les équipes Customer Success, Installation et Stock et votre team leader
- Repérage des besoins clients et transmission des opportunités commerciales
- Participation à la communication et à la promotion de nos produits



La garde, en toute transparence

Les restaurants vivent le soir et le week-end — c'est souvent là qu'ils ont le plus besoin de nous. Pour ne jamais les laisser seuls, nous organisons une garde **rémunérée**, organisée en rotation : 6 à 8 week-ends par an.

Votre savoir-faire

- **Trilingue français, néerlandais, anglais**
- Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement, matériel comme logiciel
- Bonnes bases en réseau et en configuration hardware
- Pratique d'un outil de ticketing ; une expérience en support, idéalement SaaS ou horeca, est un vrai plus

Votre savoir-être

À l'écoute

Rigoureux-se

Réactif-ve

Persévérant-e

Esprit d'équipe

Flexible

Positif-ve

Multitâche

Et surtout, l'envie de prendre part à la vie et au succès de l'entreprise.

Ce qui fera votre réussite

90 %

de clients satisfaits après chaque échange

85 %

des problèmes résolus dès le premier contact

SLA

des réponses toujours dans les délais promis

3+

articles de la base de connaissances enrichis par trimestre

Pourquoi nous rejoindre ?

- Une entreprise SaaS en pleine croissance, en Belgique comme en France
- Une formation complète à nos produits, puis de vraies perspectives d'évolution
- Une équipe humaine, solidaire, qui aime bousculer les habitudes
- Un salaire compétitif, des avantages et un bonus collectif annuel

Envie de devenir le meilleur ami des restaurateurs ?

Envoyez votre CV et quelques mots sur vous à rh@restomax.com

Je postule

We zoeken er 2

Team Customer Experience

Customer Support Specialist

Word de vriendelijke stem die onze horecaondernemers bellen wanneer ze hulp nodig hebben.

Waver

Voltijds

NL · FR · EN

WIE ZIJN WE

Restomax is het kassasysteem en de apps achter 4.500 restaurants, brasserieën en quick-service-zaken in België en Frankrijk. Onze overtuiging: technologie moet het leven van horecaondernemers eenvoudiger, rustiger — en zelfs leuker maken.

JOUW ROL

Een vriend neemt op wanneer je hem nodig hebt. Als eerste aanspreekpunt van onze klanten los je hun problemen op — via telefoon, chat, e-mail of ter plaatse — en help je hen het beste uit Restomax te halen.

Jouw taken



Klanten helpen

- Technische eerstelijnsupport: incidenten diagnosticeren en oplossen, indien nodig bij de klant ter plaatse
- Tickets beheren en prioriteren, binnen onze afgesproken termijnen (SLA)
- Vragen doorsturen naar de juiste afdeling



Installeren en opleiden

- Hardware en software installeren en in gebruik nemen, volgens de regels voor elektrische veiligheid
- Hardware- en netwerkconfiguratie, updates en onderhoud van de apparatuur
- Horecaondernemers leren werken met hun oplossing



Het team vooruithelpen

- Procedures en oplossingen documenteren in onze kennisbank
- Nieuwe versies van Restomax app testen vóór de release
- Klantfeedback doorgeven aan het productteam en onze processen en tools continu verbeteren



Samen sterk

- Klantvragen opvolgen samen met de teams Customer Success, Installation en Stock en je teamleider
- Klantbehoeften herkennen en verkoopkansen doorgeven
- Meewerken aan de communicatie en promotie van onze producten



Wachtdienst, in alle transparantie

Restaurants leven 's avonds en in het weekend — net dan hebben ze ons vaak het hardst nodig. Om hen nooit alleen te laten, organiseren we een **betaalde** wachtdienst, in beurtrol: 6 tot 8 weekends per jaar.

Wat je kan

- **Drietalig Nederlands, Frans, Engels**
- Storingen en defecten diagnosticeren, zowel hardware als software
- Een goede basis in netwerken en hardwareconfiguratie
- Ervaring met een ticketingtool; ervaring in support, liefst in SaaS of horeca, is een echte troef

Wie je bent

Luisterbereid

Nauwkeurig

Reactief

Volhardend

Teamspeler

Flexibel

Positief

Multitasker

En vooral: zin om mee te bouwen aan het leven en het succes van het bedrijf.

Waaraan we je succes meten

90 %

tevreden klanten na elk contact

85 %

van de problemen opgelost bij het eerste contact

SLA

antwoorden altijd binnen de beloofde termijn

3+

kennisbankartikels aangevuld per kwartaal

Waarom bij ons?

- Een sterk groeiend SaaS-bedrijf, in België én Frankrijk
- Een volledige opleiding over onze producten, met echte groeikansen
- Een menselijk, hecht team dat graag gewoontes doorbreekt
- Een competitief loon, extralegale voordelen en een jaarlijkse collectieve bonus

Zin om de beste vriend van de horeca te worden?

Stuur je cv en een paar woorden over jezelf naar rh@restomax.com

[Solliciteer](#)

We're hiring ×2

Customer Experience team

Customer Support Specialist

Be the friendly voice our restaurateurs call when they need a hand.

Wavre

Full-time

EN · FR · NL

WHO WE ARE

Restomax is the till and the apps that keep 4,500 restaurants, brasseries and quick-service chains running across Belgium and France. We believe technology should make restaurateurs' lives simpler, calmer — and even more fun.

YOUR ROLE

A friend is someone who picks up when you need them. As our customers' first point of contact, you solve their problems by phone, chat, email or on site, and help them get the very best out of Restomax.

What you'll do



Help our customers

- First-level technical support: diagnose and resolve incidents, visiting customers on site when needed
- Manage and prioritise tickets within our agreed response times (SLAs)
- Route requests to the right team



Install and train

- Install and commission hardware and software, in line with electrical safety rules
- Hardware and network configuration, updates and equipment maintenance
- Train restaurateurs on their solution



Move the team forward

- Document procedures and fixes in our knowledge base
- Test new Restomax app releases before they go live
- Feed customer insights back to the product team and keep improving our processes and tools



Play as a team

- Follow up requests with the Customer Success, Installation and Stock teams and your team leader
- Spot customer needs and pass on sales opportunities
- Contribute to product communication and promotion



On-call duty, upfront

Restaurants come alive in the evenings and at weekends — often exactly when they need us most. So they're never left alone, we run a **paid** on-call rota: 6 to 8 weekends a year.

What you bring

- **Fluent in French, Dutch and English**
- Able to diagnose faults and malfunctions, both hardware and software
- Solid basics in networking and hardware configuration
- Hands-on with a ticketing tool; support experience, ideally in SaaS or hospitality, is a real plus

Who you are

Good listener

Rigorous

Responsive

Resilient

Team player

Flexible

Positive

Multitasker

And above all, a genuine interest in the life and success of the company.

How we'll measure success

90%

customer satisfaction after every interaction

85%

of issues resolved on first contact

SLA

replies always within the promised time

3+

knowledge-base articles improved each quarter

Why join us?

- A fast-growing SaaS company, in Belgium and France
- Full training on our products, and real room to grow
- A warm, close-knit team that loves shaking things up
- A competitive salary, benefits and an annual team bonus

Ready to become every restaurateur's best friend?

Send your CV and a few words about yourself to rh@restomax.com

Apply now