

ADORIA

Filiale de CHR GROUP | FoodTech & Restauration

Bordeaux, France

adoria.com

FRANÇAIS
Fiche de Poste**Technicien(ne) Support Clients**

Intitulé du poste	Technicien(ne) Support Clients
Société	Adoria – Filiale de CHR GROUP
Secteur	Éditeur de logiciels FoodTech – Restauration
Localisation	Bordeaux, France
Type de contrat	CDI (Contrat à Durée Indéterminée)
Rémunération	30 000 – 35 000 € brut annuel selon profil
Rattachement	Directrice des Opérations
Niveau d'études	Bac +2 minimum, domaine informatique ou technique
Expérience requise	Minimum 3 ans sur un poste similaire

1. À PROPOS D'ADORIA

Adoria est un éditeur de logiciels spécialisé dans la gestion back-office des groupes de restauration multi-sites. Filiale de CHR GROUP, Adoria propose une application FoodTech de gestion souple et adaptée, conçue pour les Directeurs Généraux, Financiers et d'Exploitation souhaitant piloter et optimiser le food cost tout en facilitant le travail des opérationnels.

7 000

sites équipés

20 000+

utilisateurs quotidiens

10+

pays (France, Europe, USA)

2. CONTEXTE DU RECRUTEMENT

Dans le cadre de son développement, Adoria recrute un(e) Technicien(ne) Support Clients afin de renforcer son équipe opérationnelle. Sous la responsabilité directe de la Directrice des Opérations, vous serez en charge de garantir la qualité et la continuité du support client via hotline N1 et N2 pour les clients basés en Amérique du Nord

3. MISSIONS & RESPONSABILITÉS

Support & Prise en charge clients

- Accueillir et prendre en charge les appels clients entrants
- Enregistrer les demandes et anomalies via l'outil de ticketing
- Assurer le support dans la résolution des incidents techniques (Niveau 1 & 2)
- Tester le bon fonctionnement des outils et assurer leur remise en service
- Suivre le traitement des incidents jusqu'à leur résolution complète

Conseil & Formation utilisateurs

- Conseiller les utilisateurs dans leur utilisation quotidienne de la solution
- Former les utilisateurs sur les fonctionnalités de l'application
- Rédiger et mettre à jour les procédures et documentations techniques

Communication & Coordination interne

- Remonter les problématiques techniques et fonctionnelles au pôle IT
- Partager et communiquer les informations pertinentes au sein de l'équipe
- Participer à l'amélioration continue des processus support

4. PROFIL RECHERCHÉ

Compétences techniques

- Maîtrise des outils de ticketing (ex. Intercom, Aircall, Jira Service Management)
- Connaissance des applications métiers (back-office restauration est un plus)
- Bonne compréhension des environnements logiciels SaaS / Cloud
- Français & Anglais niveau bilingue

Compétences comportementales (Soft Skills)

- Sens aigu du service client et excellent relationnel
- Rigueur, méthode et esprit analytique
- Réactivité, gestion du stress et des priorités
- Esprit d'équipe et bonne communication
- Curiosité technologique et capacité d'apprentissage

Formation & Expérience

- Bac +2 minimum (BTS SIO, DUT Informatique ou équivalent)
- Minimum 3 ans d'expérience sur un poste similaire (support technique / helpdesk)

5. CONDITIONS DU POSTE

Type de contrat CDI – temps plein	Rémunération 30 000 – 35 000 € brut/an
Télétravail 2 jours par semaine autorisés	RTT Jours de réduction du temps de travail
Tickets Restaurant Inclus	Mutuelle Prise en charge à 50% par l'employeur

6. COMMENT POSTULER ?

Envoyez votre CV et lettre de motivation à :

Katia Duton – Directrice des Opérations
kduton@adoria.com

ADORIA

Filiale de CHR GROUP | FoodTech & Restauration

Bordeaux, France

adoria.com

ENGLISH

Job Description

Customer Support Technician

Job Title	Customer Support Technician
Company	Adoria – Subsidiary of CHR GROUP
Industry	FoodTech Software – Restaurant Management
Location	Bordeaux, France
Contract Type	Permanent Contract (CDI / Full-Time)
Salary	€30,000 – €35,000 gross/year (based on profile)
Reports To	Director of Operations
Education	Minimum Bac +2, IT or technical field
Experience	Minimum 3 years in a similar role

1. ABOUT ADORIA

Adoria is a software company specializing in back-office management solutions for multi-site restaurant groups. As a subsidiary of CHR GROUP, Adoria provides a flexible and scalable FoodTech management application designed to help General, Financial, and Operations Directors optimize food cost and streamline daily operations.

7,000

sites equipped

20,000+

daily active users

10+

countries (France, Europe, USA)

2. HIRING CONTEXT

As part of its ongoing growth, Adoria is recruiting a Customer Support Technician to strengthen its operations team. Reporting directly to the Director of Operations, you will be responsible for ensuring quality and continuity of customer support through a Level 1 and Level 2 helpline service.

3. KEY RESPONSIBILITIES

Support & Customer Care

- Answer and handle inbound customer calls

- Log requests and incidents in the ticketing system
- Provide technical support for incident resolution (Level 1 & Level 2)
- Test application functionality and restore service following incidents
- Monitor and track incidents through to full resolution

User Training & Guidance

- Advise users on daily use of the software application
- Train users on application features and best practices
- Write and maintain technical procedures and documentation

Internal Communication & Coordination

- Escalate technical and functional issues to the IT department
 - Share relevant information across the support team
 - Contribute to continuous improvement of support processes
-

4. CANDIDATE PROFILE

Technical Skills

- Proficiency with ticketing tools (e.g. Zendesk, Freshdesk, Jira Service Management)
- Knowledge of business applications (restaurant back-office experience is a plus)
- Good understanding of SaaS / Cloud software environments
- Fluent English is highly valued

Soft Skills

- Strong customer service orientation and excellent interpersonal skills
- Rigorous, methodical, and analytical mindset
- Responsiveness, stress management, and ability to prioritize
- Team spirit and clear communication
- Technological curiosity and willingness to learn

Education & Experience

- Minimum Bac +2 (BTS SIO, Computer Science degree or equivalent)
 - Minimum 3 years of experience in a similar role (technical support / helpdesk)
-

5. EMPLOYMENT CONDITIONS

Contract Type Permanent (CDI) – Full-time	Salary €30,000 – €35,000 gross/year
Remote Work 2 days per week authorized	RTT Additional time-off days included
Meal Vouchers Included (Tickets Restaurant)	Health Insurance 50% covered by employer

6. HOW TO APPLY

Please send your CV and cover letter to:

Katia Duton – Director of Operations
kduton@adoria.com