Bilingual Technical Product Specialist TT - Technical Customer Service

Descrição da função

HOW YOU WILL MAKE AN IMPACT

SG 10

An active role in the Canadian market supporting product complaints, fleet concerns, technical support to sales. Respond to technical issues, and follow new production tires for market acceptance. Work with internal and external teams to help train them on warranty complaints and processes. Timely reporting of findings into the Global Warranty system.

Responsible for monitoring and maintaining of quality assurance processes, procedures and controls to meet established performance, quality and safety standards.

Technical product service: Provide qualified resolution of technical and/or product related questions from end-users; Consulting of local sales and marketing organization in technical questions/aspects; Provide technical training and presentations to field sales team.

Warranty: Adjudicate warranty tires at customer account locations; provide competent feedback to customers on failure modes.

Provide technical field support in retread and digital solutions

Product Performance Monitoring: Provide relevant tire samples and info into the Corporate Early Warning System; Evaluate, track, and summarize performance reporting vs. competition at customer

Customer Services: Provide technical evaluation to fleet customers; travel with Territory Sales Manager and Key Account Managers and/or replacement dealer/fleet sales managers to provide technical support; Evaluates and report on new product performance in the America sales region; Represent Continental on tire technical issues at customer locations. Prepare and conduct professional presentations to internal and external clients, including upper management and executive teams.

This is an open position and the use of AI is not used in the selection process.

The expected annual salary for this role is $82,000 - $110,000. Salaries are based upon candidate skills, experience, and qualifications, as well as market and business considerations.

Jouer un rôle actif sur le marché canadien en prenant en charge les

Identificação da vaga
REF100562S

Área funcional
Marketing and Sales

Local
Montreal

Nível de liderança
Leading Self

Modalidade de trabalho
Remote Job

Horário de trabalho
Full Time

Pessoa jurídica
Continental Tire Canada, Inc.

réclamations liées aux produits, les questions concernant les parcs de véhicules et le soutien technique auprès des équipes de vente. Traiter les problèmes techniques et assurer le suivi des nouveaux pneus mis sur le marché afin d'évaluer leur acceptation. Collaborer avec des équipes internes et externes pour les former aux processus et à la gestion des réclamations sous garantie. Saisir rapidement les constatations dans le système mondial de gestion des garanties (Global Warranty system).

Assurer le suivi et le maintien des processus, procédures et contrôles d'assurance qualité, afin de garantir le respect des normes établies en matière de performance, de qualité et de sécurité.

Service technique lié aux produits : apporter des solutions qualifiées aux questions techniques ou relatives aux produits posées par les utilisateurs finaux ; conseiller les équipes locales de vente et de marketing sur les aspects techniques ; dispenser des formations techniques et effectuer des présentations auprès des équipes de vente sur le terrain.

Garantie : évaluer les pneus faisant l'objet d'une réclamation sous garantie directement chez les clients ; fournir aux clients des explications pertinentes sur les modes de défaillance constatés.

Fournir un soutien technique sur le terrain en matière de rechapage et de solutions numériques.

Suivi des performances des produits : fournir des échantillons de pneus pertinents ainsi que des informations destinées au système d'alerte précoce de l'entreprise ; évaluer, suivre et résumer les rapports de performance par rapport à la concurrence chez les clients.

Services aux clients : fournir des évaluations techniques aux clients exploitant des parcs de véhicules ; accompagner les responsables des ventes par secteur, les responsables de grands comptes et/ou les responsables des ventes auprès des distributeurs ou des gestionnaires de parcs pour apporter un soutien technique ; évaluer et rendre compte des performances des nouveaux produits dans la région commerciale « Amériques » ; représenter Continental sur les questions techniques liées aux pneus auprès des clients. Préparer et animer des présentations professionnelles destinées à des interlocuteurs internes et externes, y compris la haute direction et les équipes de direction.

Il s'agit d'un poste à pourvoir ; aucun outil d'intelligence artificielle n'est utilisé dans le processus de sélection.

Le salaire annuel prévu pour ce poste se situe entre 82 000 $ et 110 000 $. La rémunération est déterminée en fonction des compétences, de l'expérience et des qualifications du candidat, ainsi que des conditions du marché et des impératifs de l'entreprise.

Requisitos

WHAT YOU BRING TO THE ROLE

- Relevant Bachelors degree or Equivalent
- 2+ years experience in the field of tire or vehicle technology, or 5+

years if no relevant Bachelors Degree
- Polished presentation skills; ability to instruct effectively
- English & French fluency
- Home office to be located near an airport
- Frequent travel (50+%)
- Ability to stack, unstack and handle commercial vehicle Tires and Equipment
- Valid drivers license and passport
- Legal Authorization to work in Canada is required. We will not sponsor individuals for employment visas for this job opening.
- Continental is not able to pay relocation expenses for this opportunity.

PREFERRED QUALIFICATIONS

- Customer service experience.
- Knowledge of tire manufacturing, testing or failed tire analysis experience
- Truck Tires Sales and/or R&D experience

CE QUE VOUS APPORTEZ AU POSTE

- Diplôme universitaire (baccalauréat) pertinent ou équivalent.
- Au moins 2 ans d'expérience dans le domaine des pneus ou de la technologie automobile (ou au moins 5 ans en l'absence de diplôme universitaire pertinent).
- Excellentes compétences en présentation ; capacité à former efficacement.
- Maîtrise de l'anglais et du français.
- Bureau à domicile situé à proximité d'un aéroport.
- Déplacements fréquents (plus de 50 % du temps).
- Capacité à empiler, désempiler et manipuler des pneus et des équipements pour véhicules utilitaires.
- Permis de conduire et passeport valides.
- Autorisation légale de travailler au Canada requise. Nous ne parrainons pas de demandes de visa de travail pour ce poste. Continental ne prend pas en charge les frais de déménagement pour ce poste.

QUALIFICATIONS SOUHAITÉES

- Expérience en service à la clientèle.
- Connaissance de la fabrication de pneus, des essais sur les pneus ou de l'analyse de pneus défaillants.
- Expérience dans la vente et/ou la recherche et développement (R&D) de pneus pour poids lourds.

O que oferecemos

Ready to drive with Continental? Take the first step and fill in the online application.

Quem somos

Continental is a leading tire manufacturer and industry specialist.

Founded in 1871, the company generated sales of €19.7 billion in 2025 and currently employs around 76,000 people in 54 countries and markets.

Tire solutions from the **Tires group sector** make mobility safer and smarter. Its premium portfolio encompasses car, truck, bus, two-wheel, and specialty tires as well as smart solutions and services for fleets and tire retailers. Continental has been delivering top performance for more than 150 years and is one of the world’s largest tire manufacturers. In fiscal 2025, the Tires group sector generated sales of 13.8 billion euros. Continental's tire division currently employs around 53,000 people worldwide and has 19 production and 16 development sites.

Continental est un fabricant de pneumatiques de premier plan et un spécialiste du secteur. Fondée en 1871, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 19,7 milliards d'euros en 2025 et emploie actuellement environ 76 000 personnes dans 54 pays et marchés. Les solutions proposées par la division « Pneus » (Tires) rendent la mobilité plus sûre et plus intelligente. Son portefeuille de produits haut de gamme comprend des pneumatiques pour voitures, camions, bus, deux-roues et véhicules spécialisés, ainsi que des solutions intelligentes et des services destinés aux flottes et aux revendeurs de pneumatiques. Continental fournit des performances de haut niveau depuis plus de 150 ans et figure parmi les plus grands fabricants de pneumatiques au monde. Au cours de l'exercice 2025, la division « Pneus » a généré un chiffre d'affaires de 13,8 milliards d'euros. Cette division emploie aujourd'hui environ 53 000 personnes à travers le monde et dispose de 19 sites de production ainsi que de 16 sites de développement.