

COORDONNATEUR(TRICE) EXPÉRIENCE CLIENT / TÉLÉTRAVAIL

INFORMATIONS SUR L'EMPLOI

TITRE DU POSTE

Coordonnateur(trice) expérience client /
TÉLÉTRAVAIL

NB DE POSTE À COMBLER

1

STATUT D'EMPLOI

Permanent

OCCUPATION

Temps plein

DISPONIBILITÉS

Jour, soir, fin de semaine

NB D'HEURES PAR SEMAINE

40

SALAIRE (TYPE)

À discuter

NIVEAU D'ÉDUCATION MINIMAL

Collégiale

EXPÉRIENCE REQUISE

3 à 5 ans

RÉGION

Montréal

CONTACT

Martine Angell
Réseaux

Téléphone : 450-424-5727

DESCRIPTION

À titre de Coordonnateur(trice) expérience client, vous relèverez de la Directrice expérience client et vous serez responsable de la gestion des commentaires client pour l'entreprise, division réseau de détail et industrielle.

TÂCHES

Dans ce rôle, vous aurez comme principales responsabilités de :

Répondre aux appels de ligne téléphonique service à la clientèle du siège social en démontrant un service à la clientèle hors pair.

Répondre aux questions des clients en vous assurant d'avoir toutes les informations nécessaires (sur les produits, promotions en cours, etc.) afin d'être en mesure d'offrir une réponse adéquate.

Gérer la boîte courriel servie à la clientèle (répondre aux questions, commentaires et plaintes).

Valider la vigie des commentaires des réseaux sociaux.

Gérer les dossiers de plaintes: enquêter sur la nature de la plainte en collaboration avec les départements impliqués, assurer le suivi des correctifs lorsque nécessaire et tenir informer les collaborateurs concernés.

Enregistrer et compiler chacune des plaintes dans les fichiers requis (logiciel Accès).

Gérer les compensations et tenir à jour les inventaires de cartes-cadeaux.

Produire des rapports hebdomadaires pour faire état des commentaires clients reçus en identifiant les enjeux relevés.

Produire des rapports d'analyse périodique afin de mettre en lumière les enjeux récurrents pour la bannière et émettre des recommandations d'actions opérationnelles.

Analyser les commentaires du sondage client ainsi que les résultats de la plateforme de sondage afin de produire des rapports de performance.

QUALITÉS RECHERCHÉES

Principales compétences recherchées :

DEC en administration ou domaine connexe, ou expérience jugée pertinente

Minimum 3 ans d'expérience dans un département de services à la clientèle avec des fonctions similaires

Expérience dans un rôle similaire associé à la gestion des commentaires et plaintes client

Expérience dans le secteur de l'alimentation (un atout)

Bilinguisme essentiel (français et anglais, parlé et écrit)

Aptitude en rédaction (excellente maîtrise du français écrit)

Bonne connaissance de la suite Office et facilité d'apprentissage de systèmes informatiques

Candidat doit posséder un permis de conduire valide, car des déplacements d'affaires peuvent être requis

Candidat doit être disponible pour travailler des soirs et fins de semaine, occasionnellement

Candidat doit être habilité à travailler de la maison, car c'est un poste 100% en télétravail

AUTRE

Nos avantages :

Assurance collective complète après 6 mois d'embauche

2 semaines de vacances

5 jours de congés payés (maladie/mieux-vivre)

Programme d'épargne en emploi (RÉER/RPDB)

Horaire flexible et ambiance conviviale

Rabais sur nos produits