

# REPRÉSENTANT(E) SERVICE À LA CLIENTÈLE

## INFORMATIONS SUR L'EMPLOI

### TITRE DU POSTE

Représentant(e) service à la clientèle

### NB DE POSTE À COMBLER

1

### STATUT D'EMPLOI

Permanent

### OCCUPATION

Temps plein

### DISPONIBILITÉS

Jour

### NB D'HEURES PAR SEMAINE

40

### SALAIRE (TYPE)

À discuter

### NIVEAU D'ÉDUCATION MINIMAL

Secondaire

### EXPÉRIENCE REQUISE

1 à 2 ans

### RÉGION

Montréal

## CONTACT

Martine Angell  
Réseaux

Téléphone : 450-424-5727

## DESCRIPTION

Relevant du gestionnaire du service à la clientèle, le représentant au service à la clientèle est responsable de répondre aux appels téléphoniques des clients de son entreprise. Le représentant service à la clientèle travaille dans une équipe de professionnels et est responsable de fournir un soutien de qualité à nos clients; de fournir des informations exactes et une assistance directe aux clients et effectuer des tâches administratives nécessaires à l'efficacité des opérations. Il effectue toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur immédiat, le tout en accord avec les procédures et règles internes.

## TÂCHES

### TÂCHES LIÉES À LA FONCTION

Service à la clientèle 90 % Recevoir et traiter les commandes des clients. Fournir aux clients les informations techniques ainsi que les prix. Travailler étroitement avec le directeur des ventes internes afin de communiquer les tendances du marché, les modèles et les applications à venir. Aider l'équipe du marketing avec de l'information concernant les promotions (ce qu'il faut promouvoir, organiser etc.) Aider les clients avec les affiches publicitaires et inventaires. Aider l'équipe des ventes extérieures avec l'inventaire et les informations techniques. Faire la promotion des produits et services de l'entreprise à l'aide d'outils de marketing (courriel, téléphone, etc.) et en assurer un suivi étroit. Assurer un service à la clientèle et un service après-vente et de qualité (Français et Anglais). Gérer les plaintes des clients et en assurer un suivi. Valider la satisfaction des clients. Participer aux différents événements. Administration 10 % Générer des statistiques relatives aux clients. Produire divers rapports en lien avec les clients.

### COMPORTEMENTS LIÉS À LA FONCTION

Capacité à exercer un bon jugement. Excellentes capacités d'analyse et de suivi. Capacité de travailler en équipe et volonté d'aider. Capacité à gérer des situations d'urgences ou non habituelles. Faire preuve de dynamisme et d'une attitude positive et accueillante. Faire preuve de sang-froid lors d'échange avec des clients difficiles.

## QUALITÉS RECHERCHÉES

### ASPECTS ACADÉMIQUES ET EXPÉRIENCE

Posséder un diplôme d'études secondaires. Avoir un minimum de 2 ans d'expérience en service à la clientèle dans un domaine connexe. Très bonne maîtrise du Français et de l'Anglais dans l'expression orale et écrite. Maîtriser Outlook, Excel et Word. Être à l'aise avec les ordinateurs (ex. sales pad).

## AUTRE