
Sous l'autorité de la Directrice, expérience client et marketing, la personne titulaire répond aux diverses demandes provenant des intervenants internes et externes en matière de service après-ventes telles les corrections de prix, les erreurs de livraison, les plaintes, les réclamations, et toutes autres tâches administratives.

TÂCHES & RESPONSABILITÉS

- ☞ Prendre en charge toutes actions menant au règlement d'un problème client lié à un produit, une livraison, un prix, délai de réception, préparation de commande, etc.;
- ☞ Effectuer la gestion des demandes entrantes;
- ☞ Coordonner le système de « tickets » à l'interne ainsi que la boîte de courriel;
- ☞ Agir en tant que support aux clients web;
- ☞ Gérer les plaintes des clients et en assurer le suivi;
- ☞ Participer activement à la recherche de solutions et de changements à apporter aux problèmes récurrents dans une perspective d'amélioration continue;
- ☞ Toutes autres tâches en support aux différents départements.

EXIGENCES / FORMATION

- ☞ Détenir un diplôme d'études collégiales en administration ou domaine connexe (atout);
- ☞ Posséder trois (3) d'expérience dans un emploi similaire.

COMPÉTENCES

- ☞ Détenir une bonne maîtrise de la suite Office;
 - ☞ Avoir un anglais fonctionnel;
 - ☞ Avoir le sens de la négociation;
 - ☞ Avoir un esprit d'analyse, le sens de l'observation, de l'organisation et des communications;
 - ☞ Avoir le souci de donner un excellent service à la clientèle.
- 