

Agent(e), Service aux membres

Chaîne logistique et distribution – Service aux membres



Raison d'être du poste:

Sous la supervision de la Coordonnatrice, service aux membres, le titulaire du poste aura comme principal mandat d'offrir un service à la clientèle aux membres de notre réseau de pharmacies, pour tout ce qui a trait aux commandes et retours de marchandises.

Rôles et responsabilités:

- ◆ Recevoir les appels téléphoniques en provenance des pharmacies et assurer le suivi des demandes;
- ◆ Traiter les demandes, les documenter dans les systèmes et effectuer les recherches lorsque nécessaire;
- ◆ Traiter dans le système informatique, les retours effectués par les pharmacies;
- ◆ Travailler en étroite collaboration avec toute la chaîne logistique et distribution;
- ◆ Collaborer avec les différents départements de l'entreprise pour assurer une prise en charge complète des interventions;
- ◆ Effectuer les corrections de prix dans le système;
- ◆ Lancer dans le système informatique la mise en production des produits nécessaires pour l'ouverture d'une nouvelle pharmacie;
- ◆ Communiquer à tous les clients dans un délai de 24 heures les produits faisant état de rappels par Santé Canada;
- ◆ Maintenir les hauts standards en satisfaction de la clientèle préconisés par l'entreprise;
- ◆ Remplacer la réceptionniste pendant les pauses;
- ◆ Effectuer toutes autres tâches connexes.

Exigences :

- ◆ Détenir un diplôme d'études professionnel pertinent dans le domaine administratif ou du service à la clientèle;
- ◆ Posséder de l'expérience pertinente en service à la clientèle au téléphone;
- ◆ Maîtriser la suite MS Office, dont Excel (niveau intermédiaire);

- ◆ Niveau d'anglais intermédiaire (appels et courriels);
- ◆ Avoir une connaissance du domaine du commerce de détail et/ou de la pharmacie (un atout);
- ◆ Connaissance du système SAP (un atout);
- ◆ Connaissance du système Salesforce (un atout);
- ◆ Connaissance du système A/S 400 (un atout).

Qualités recherchées :

- ◆ Sens du service à la clientèle impeccable;
- ◆ Entregent, courtoisie et tact;
- ◆ Ouverture aux changements;
- ◆ Capacité à trouver des solutions adéquates pour les membres et ce, dans un court délai;
- ◆ Débrouillardise, autonomie et flexibilité