



Description de poste – Représentant au Service à la Clientèle

Département : Agent au Service à la Clientèle

Sous la direction de : Directeur de succursale

Description sommaire du poste

Le titulaire de ce poste sera appelé à répondre aux demandes de renseignements et donner des informations ainsi que faire des recommandations au sujet des produits distribués par AD Waters.

Description des tâches / responsabilités

- Veiller à ce que les clients reçoivent un service optimal avant et pendant le processus d'achat d'un produit via plusieurs moyens (téléphone, e-mail, ...)
- S'assurer que les clients soient satisfaits en offrant un service rapide, fiable et précis pour toute demande faite par courrier électronique, par téléphone ou à la réception –et ce – pour toute question concernant une commande, une information, la disponibilité d'un produit, ses caractéristiques, son prix, la garantie, etc.
- Aider la clientèle à trouver les réponses dont elle a besoin grâce aux divers outils disponibles en ligne
- Recommander les pièces de rechange adéquates et / ou les alternatives aux clients – et ce – au meilleur coût
- Effectuer un suivi de production, d'expédition et de facturation de commandes
- Effectuer un suivi pour assurer la réception de la commande par le client
- Orienter les clients vers le département de service technique pour toutes demandes de nature technique
- Fournir un support aux représentants et agents de ventes concernant leurs demandes sur les produits, les stocks, les ETA, ainsi que pour les demandes relatives aux données CRM, aux rapports clients et au suivi
- Aider les autres collègues et toutes autres tâches connexes

Qualifications requises

Formation

- D.E.C. ou équivalent

Expérience

- 1 à 3 ans au service à la clientèle (requis)

Compétences

- Avoir la rapidité d'apprentissage
- Capacité de traiter plusieurs cas simultanément
- Compétences en communication et en relations interpersonnelles bien développées
- Constante attitude serviable envers le client
- Bilingue tant à l'écrit qu'à l'oral (français et anglais) pour répondre aux clients américains et canadiens
- Bonne gestion du stress lors des périodes occupées
- Bonne connaissance de la Suite Microsoft
- Connaissance du logiciel Epicor (un atout)

Conditions de travail

- Horaire de travail : 8h00 à 17h00
- Environnement de travail : Bureaux