



Description de poste – Agent de service à la clientèle

Département : Service Technique

Sous la direction de : Directeur Marketing

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

- Traiter et résoudre divers problèmes techniques d'après-ventes pour la clientèle via plusieurs moyens (téléphone, e-mail, chat,...)
- Évaluer les problèmes / demandes techniques des clients, gérer les cas et fournir des directives et des solutions claires, efficaces et économiques
- 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
- Documenter correctement toutes les demandes et problèmes techniques
- Ouvrir les comptes clients en enregistrant les informations de compte (tickets)
- Maintenir et documenter les dossiers des clients en mettant à jour et sauvegarder l'historique des demandes et problèmes techniques
- Répondre adéquatement aux questions sur les garanties

Qualifications requises

Formation

- Diplôme d'études secondaires (D.E.S.) ou d'études plus avancées

Expérience

- ATOUT : Minimum 2 ans de service à la clientèle ou support technique ou domaine de la plomberie

Compétences

- Avoir la rapidité d'apprentissage
- Capacité de traiter plusieurs cas simultanément
- Compétences en communication et en relations interpersonnelles bien développées
- Attitude serviable constante envers le client
- Bilingue tant à l'écrit qu'à l'oral (français et anglais) pour répondre aux clients américains et canadiens
- Bonnes compétences en résolution de problèmes
- Capable d'assimiler les informations techniques sur les produits de plomberie transportés par AD Waters
- Bonne connaissance de Microsoft Office et capable d'apprendre de nouveaux systèmes d'exploitation
- Bonne gestion du stress lors des périodes occupées et de rester professionnel avec les clients et les collègues

Conditions de travail

- Horaire de travail : 8h00 – 17h00 ou 10h00-19h00 en alternance
- Environnement de travail : Bureaux
- Date d'entrée en fonction : 1^{er} décembre 2018



Job description – Customer care agent

Department: Technical department

Reporting to: Marking director

Job summary

The incumbent will be responsible for responding to inquiries and providing information and recommendations regarding products distributed by AD Waters.

Description of tasks/responsibilities

- Process and resolve various after-sales customer technical issues via multiple channels (phone, email, chat, counter...)
- Assess the customer's technical issues/requests, take ownership of the cases and provide guidance and clear, efficient and economical solutions
- Guide customers in finding the answers they need through the various available online tools
- Recommend the adequate replacement parts and/or alternatives to customers – and at the best price
- Properly document all technical requests and issues
- Open customer accounts by recording account information (tickets)
- Maintain and document customer records by updating account information and all history of technical requests and issues
- Adequately answer questions about warranties

Required qualifications

Training

- High school diploma or more advanced studies

Experience

- ASSET: Minimum of 2 years of experience in customer service or technical support or in the plumbing industry

Skills

- High customer care and service orientated
- Capability of processing various cases simultaneously
- Well-developed communication and interpersonal skills
- Constant helpful attitude towards the customer
- Help desk or customer support experience a bonus but not mandatory
- Bilingual (French and English) to respond to USA and Canadian customers – written and verbal knowledge
- Good problem solving skills
- Capable of assimilating technical information on the plumbing products carried by AD Waters
- Good knowledge of Microsoft Office and capable of learning new operating systems
- Capable of managing stress during period of intense activity and remain professional with customers and co-workers alike.

Work conditions

- Work schedule: 8:00 AM – 5:00 PM or 10:00 AM – 7:00 PM alternately
- Work environment: Office
- Starting date: December 1st, 2018