

# A+D WATERS

<b>Job title</b>	Order Entry Clerk	ADW-RH-002.01D-EN
<b>Department</b>	Customer Service	
<b>Reports to</b>	Customer Service Supervisor	

Note: The masculine form is used to lighten the text, and, without prejudice to the female form.

## Job summary

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

## Tasks and responsibilities

Ensure that customers receive optimal service before and during the process of purchasing a product via several means (phone, e-mail...)

Ensure that customers are satisfied by offering fast, reliable and accurate service for any request made by email, telephone or at the reception desk - for any questions regarding an order, information, the availability of a product, its features, price, warranty, etc.

Help customers find the answers they need with the various tools available online

Recommend the right spare parts and / or alternatives to customers - and at the best price

Track production, shipping and billing orders

Follow up to ensure receipt of the order by the customer

Directing customers to the technical service department for all requests of a technical nature

Provide sales representatives and sales representatives with support for product, inventory, ETA, CRM, and tracking requests

Assist other colleagues and other related tasks

## Qualifications

High school diploma or equivalent

ASSET: Minimum of 1 to 3 years of experience in customer service and/or in the plumbing industry

## Skills

Inside sales focused

Have the speed of learning

Ability to handle multiple cases simultaneously

Data entry and entering customer orders

Well-developed communication and interpersonal skills

Constant helpful attitude towards the customer

Bilingual both written and spoken (French and English) to meet American and Canadian clients

Good stress management during busy times

Good knowledge of the Microsoft Suite

Knowledge of Epicor software (an asset)

## Benefits and additional information

Group insurance (medical, dental, LTD, life)

Free access to gym & trainer 3 times per week

Group RRSP

Work schedule Mon-Fri; 8AM-5PM

# AD WATERS

<b>Titre du poste</b>	Commis à l'entrée des commandes	ADW-RH-002.01D-FR
<b>Département</b>	Service à la Clientèle	
<b>Sous la direction de</b>	Superviseur du Service à la Clientèle	

Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

## 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.

## Tâches et 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

Diplôme d'études secondaires (D.E.S.) ou équivalent

ATOUT : Minimum 1 à 3 ans de service à la clientèle et/ou domaine de la plomberie

## Compétences

Être centré sur les ventes internes

Avoir la rapidité d'apprentissage

Capacité de traiter plusieurs cas simultanément

Effectuer l'entrée de données et entrées de commandes des clients

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)

## Avantages et informations additionnelles

Assurance collective (médical, dentaire, ILD, vie)

REER collectif

Accès gratuit à la gym et entraîneur 3 fois par semaine

Horaire de travail Lun-Ven; 8h00 à 17h00