Préposé(e) au service à la clientèle

Nous cherchons à pourvoir deux postes de préposé(e)s) au service à la clientèle d'expérience.

Relevant de la directrice du bureau des commandes et du service à la clientèle, le ou la titulaire devra traiter les demandes des clients en provenance des différents canaux de communication (téléphone, courriel, site Web, etc.) afin de régler toute problématique liée aux commandes.

Cette personne devra coordonner la répartition et faire le suivi des demandes reçues, en assurer la prise en charge et les résoudre dans les délais établis par la direction.

Il s'agit d'un poste permanent à temps plein (36,25 h/sem.), soit du lundi au vendredi de 8 h 45 à 17 h, situé au 700, avenue Beaumont à Montréal.

Principales responsabilités

- Recevoir et traiter les demandes de clients (p. ex., suivi de commande, corrections, échanges et retours, facturation et plaintes)
- Communiquer avec la clientèle dans le cadre de toute initiative visant l'assurance qualité et la satisfaction client (promotions, substituts, sondages, etc.)
- Apporter le soutien nécessaire au reste de l'équipe en vue d'optimiser le service à la clientèle, le tout en tenant compte des particularités du marché scolaire et des autres secteurs que nous servons
- Exécuter toute tâche connexe à la finalisation des demandes de clients concernant leurs commandes

Compétences et expériences demandées

- Diplôme d'études secondaires (ou équivalent)
- Aptitudes en formation
- Maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit (tests à faire)
- Connaissance de la suite Microsoft Office
- Expérience dans un centre d'appels ou un poste similaire, un atout important
- Expérience en coordination et/ou supervision des activités et/ou des personnes, un atout

Qualités recherchées

- Privilégier la satisfaction client
- Avoir une facilité à communiquer avec la clientèle et à résoudre des problèmes
- Démontrer de l'enthousiasme au travail et un esprit d'équipe
- Avoir de l'empathie et un bon sens de la diplomatie
- Faire preuve de débrouillardise et d'un bon sens de l'organisation
- Être autonome, polyvalent et dynamique

Salaire : à partir de 19 $/heure