

Préposé(e) aux commandes et service à la clientèle

Supérieur immédiat : Directeur des opérations

Lieu de travail : Ste-Marie

Date de Révision 05 février 2019

Description sommaire des responsabilités :

Sous l'autorité du directeur des opérations, le titulaire aura pour mandat de rehausser l'expérience client. En outre, il reçoit les commandes des clients (téléphone, faxe ou internet). Il agit comme premier répondant auprès des clients et consommateurs et conformément aux politiques établies, solutionne les problèmes de ces derniers. Il supporte la force de vente par diverses activités administratives ou de représentation auprès de la clientèle.

1. Assurer le fonctionnement du bureau des commandes et du service à la clientèle.

- 1.1. Répondre aux appels entrants chez Kalia;
- 1.2. Faire la saisie des commandes des clients au système informatique et s'assurer de l'exactitude des données;
- 1.3. Répondre aux besoins de nos clients pour le service à la clientèle concernant :
 - 1.3.1. la prise des commandes;
 - 1.3.2. les livraisons;
 - 1.3.3. la facturation.
- 1.4. Maintenir l'exactitude de l'information au système au niveau du SAV/SAC
- 1.5. Soutenir la force de vente externe par sa participation aux activités:
 - 1.5.1. d'appels de suivi aux clients;
 - 1.5.2. de promotion de nos activités de lancement de nouveaux produits;
 - 1.5.3. de sollicitation de commandes auprès des clients;
 - 1.5.4. d'incitation à mettre nos produits en « display »;
 - 1.5.5. Préparation des brochures et des listes de prix pour expédition à nos clients.

2. Collaborer avec le département de service après ventes

- 2.1. Agir en tant que relève en assurant le fonctionnement du bureau de service après ventes, ce qui comprend ;
 - 2.1.1. répondre aux demandes des clients (boutiques ou consommateurs) pour les services après ventes concernant notamment :
 - 2.1.2. les problèmes avec les produits;
 - 2.1.3. les retours de marchandises;
 - 2.1.4. les crédits;
 - 2.1.5. l'installation;
 - 2.1.6. les garanties.

3. Compétences.

- 3.1. DEP en administration ou en bureautique
- 3.2. Expérience de 8 à 10 ans au niveau de SAC et/ou SAV
- 3.3. Connaissance de la suite Microsoft Office
- 3.4. Excellente maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit

4. Profil

- 4.1. Joviale, souriante, ...
- 4.2. Disponible
- 4.3. Bien supporter la pression