

---

## Préposé(e) au soutien technique

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : Directeur des opérations  
LIEU DE TRAVAIL : Sainte-Marie  
DURÉE DU CONTRAT : 25 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 agit comme premier répondant auprès des clients et consommateurs et conformément aux politiques établies, solutionne les problèmes de ces derniers. Il reçoit les commandes des clients (téléphone, faxe ou internet). Pour terminer, il supporte la force de vente par diverses activités administratives ou de représentation auprès de la clientèle.

#### 1. Assurer le fonctionnement du département de service après-vente.

- Agir en tant que conseiller technique au département de service après-vente, ce qui comprend :
- répondre aux demandes des clients (boutiques ou consommateurs) pour les services après-vente concernant notamment :
  - les problèmes avec les produits;
  - les retours de marchandises;
  - les crédits;
  - l'installation;
  - les garanties.
- Devenir une référence pour l'ensemble de l'équipe Kalia en ce qui concerne la résolution de problèmes techniques sur nos produits, ce qui comprend.
  - Établissement d'un diagnostic
  - Transcription du savoir dans des documents
  - Partager ses connaissances à l'équipe
- Maintient un lien étroit entre le département de service et le département de qualité

#### 2. Assurer la relève du bureau des commandes et du service à la clientèle.

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

### 3. Compétences

- Formation dans un domaine technique
- Expérience de 8 à 10 ans au niveau du SAV
- La connaissance l'anglais parlé et écrit serait un atout
- Connaissance de la suite Microsoft Office

### 4. Profil

- Une bonne connaissance du domaine de la construction
- Savoir analyser des données techniques
- Jovial et souriant
- Bien supporter la pression