

Opportunité d'emploi

Titre du poste :	Représentant du service à la clientèle
Supérieur :	Superviseur du service à la clientèle
Temps de travail :	Temps plein/permanent Heure de l'Ouest (10:30am à 7:00pm)

Description de l'emploi :

Assurer la satisfaction du client en fournissant un service professionnel et compétent à tous les clients et un service de soutien au personnel de vente de l'organisation.

Responsabilités:

Communication client
Gestion des commandes
Solutions proactives
Suivi des backorders
Établissement de relations et de confiance

La saisie des commandes des clients dans le système avec précision, quantité et prix.
Travailler avec les entrepôts pour établir les priorités et les exigences d'expédition.
Fournir une gestion de qualité des appels entrants des clients (externes et internes), y compris une communication proactive concernant les livraisons retardées.

Stock disponible

Conseiller les clients au moment de la commande si les produits sont indisponibles, quand ils sont due ou offrir une autre option si acceptable. Répondre aux demandes des clients concernant l'expédition de produits en retard et enquête sur ceux-ci. Agir comme agent de liaison et communiquer avec le service des achats pour assurer le réapprovisionnement des stocks

Support de commande technique

Fournir les informations nécessaires aux clients pour permettre la commande du bon produit. Fournir des connaissances techniques et veiller à ce qu'il soit de la plus haute qualité. Cela inclut la connaissance des lignes de produits, des prix et des délais de livraison afin de pouvoir transmettre les informations correctes aux clients

Retours et réclamations des clients

Assurez-vous que tous les retours sont traités conformément à la politique de retour au cours du mois reçu. Préparer et organiser les retours de produits défectueux (sous garantie) et l'envoi d'une alternative. Aider les clients à résoudre les plaintes associées à l'expédition, au mauvais produit commandé, etc.

Tarifcation - Note de crédit

Enquêter sur les écarts signalés concernant les erreurs de facturation, les prix, etc. au niveau du client. Corrigé ou initié une correction pour garantir une tarification correcte et communiqué au client à l'avenir

Opportunité d'emploi

Systeme de gestion Hettich (MSH)

S'assurer que les activités de l'entreprise sont conformes aux lois, lois et normes d'éthique pertinentes (Ex., Santé et sécurité au travail) Les politiques et les procédures

Exigences de base:

Diplôme d'études secondaires (diplôme d'études collégiales préféré) ou équivalent d'expérience de travail

Expérience professionnelle:

2 à 3 ans d'expérience dans un poste de service à la clientèle

Expérience SAP, ERP et CRM préférée

Expérience dans l'industrie des produits de construction (préféré) ou dans l'environnement de fabrication Expérience dans la vente et / ou de la distribution

Commerce (B2B)

Compétences:

Excellentes compétences interpersonnelles et de communication

Maîtrise de l'anglais et du français, à la fois verbale et écrite

Capacité à travailler de façon autonome et en équipe

Compétences informatiques - MS Office, SAP, Lotus Notes

Capacité à renforcer la fidélité des clients et à réduire les situations conflictuelles possibles avec les clients

Si ce poste vous intéresse, veuillez envoyer votre CV à hr--canada@hettich.com

Hettich Canada L.P.

120 Barr St.

Montréal, Québec H4T 1Y4

Tel: 514-333-3952

Tel: 1-800-268-3952

Fax: 514-333-3005