

AGENT SERVICE À LA CLIENTÈLE

DESCRIPTION DU POSTE

fdmt est présentement à la recherche d'un(e) agent au service à la clientèle ayant envie de se joindre à une équipe jeune et dynamique dans une entreprise en pleine croissance.

Relevant du coordonnateur au service à la clientèle, l'agent s'assure de la meilleure expérience client dans le respect des normes et pratiques internes. Il est responsable du suivi des demandes des clients de l'entrée des commandes ou encore du développement des ventes internes. En contact direct avec les différents services internes et les partenaires externes de l'entreprise, il assure la fluidité et rapidité du service client.

Vous êtes un joueur d'équipe, vous recherchez les défis et les projets? Le service à la clientèle n'a pas de secret pour vous? Offrir une expérience client wow fait partie de votre ADN? Alors nous avons hâte de vous rencontrer!

TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Avoir un réel souci de ses clients, de leur bien-être et du niveau de service de fdmt.
- Recevoir et répondre avec professionnalisme aux demandes des clients par téléphone et par courriel.
- Procéder à la saisie de données dans le système opérationnel des commandes reçues.
- Valider certaines informations auprès des clients et assurer un suivi de leurs commandes.
- Guider les clients dans leur choix de produits.
- Assister les nouveaux clients lors de leur ouverture de compte web.
- Proposer des solutions dans les cas de retours ou de plaintes.
- Prendre en considération les commentaires du client afin d'optimiser notre niveau de service.
- Développer nos ventes internes.

PROFIL : AGENT SERVICE À LA CLIENTÈLE

QUALIFICATIONS REQUISES

- Avoir une expérience de 3 à 5 ans dans un poste similaire.
- Vous démarquer par votre maîtrise à exécuter plusieurs tâches à la fois.
- Être à l'aise avec les systèmes informatiques.
- Exceller en communication verbale et écrite en français et en anglais.
- Avoir une connaissance du domaine de l'éducation, besoins particuliers et du développement sensoriel (un atout!).

COMPÉTENCES ET QUALITÉ SOUHAITÉES

- Adorer travailler en équipe.
- Vous démarquez par votre attitude positive.
- Démontrer un fort intérêt envers les clients externes et internes.
- Avoir un sens élevé du relationnel et des communications.
- Avoir le désir de constamment développer vos compétences et vous dépasser.

LES AVANTAGES DU POSTE

- Environnement de travail positif, diversifié et performant au sein d'une équipe dynamique.
- Horaire flexible.
- Horaire d'été.
- Stationnement gratuit.
- Club social (avec participation de l'entreprise).
- Espace bistro avec café fourni.
- Rabais employé.
- Congé pendant la période des fêtes.