



Agent – service à la clientèle

Centrale d'appel ventes électroménagers (siège social Boucherville)

- ✓ **Horaires variables jour/soir/fin de semaine**
- ✓ **Salaire compétitif**
- ✓ **Excellente ambiance de travail**

Rôle

Sous la direction du Chef d'équipe, service à la clientèle ventes électroménagers, l'agent service à la clientèle ventes électroménagers aura comme principale responsabilité de répondre aux différentes demandes provenant des clients, magasins et partenaires internes/externes au sein de l'équipe de service à la clientèle de la centrale opérationnelle dédiée aux ventes d'appareils électroménagers. La centrale joue un rôle primordial dans l'exécution du cycle de ventes, dans la coordination de l'approvisionnement et de la livraison, dans la relation fournisseurs et dans le service à la clientèle (avant/pendant/après), et ce pour toutes les commandes d'électroménagers à travers le pays.

Description de tâches

- Recevoir les appels et les courriels des clients et, si nécessaire, les rediriger selon les besoins;
- Gérer les attentes des clients et les plaintes, et en assurer le suivi jusqu'au règlement du dossier;
- Effectuer des suivis auprès de nos clients afin d'assurer un haut niveau de qualité et minimiser les erreurs;
- Supporter le réseau magasins dans l'aspect vente et service à la clientèle;
- Saisir les données dans les systèmes et fichiers, en tenir un registre et effectuer les actions requises;
- Contribuer au développement du programme et de la plateforme opérationnelle/expérience clients en synergie avec les autres départements de l'entreprise et du réseau magasins;
- Amélioration continue des processus existants;
- Effectuer toutes tâches connexes.

EXIGENCES :

- Posséder un minimum de 1 à 3 ans d'expérience en service à la clientèle;
- Être orienté service à la clientèle et ventes;
- Capacité à établir des liens d'affaires solides avec les différents intervenants basés sur la confiance et faire preuve d'une grande capacité d'influence;
- Bonne connaissance du marché des appareils électroménagers (atout);
- Capacité à identifier les priorités ainsi que la capacité à atteindre les objectifs dans les délais requis;
- Bon sens l'organisation;
- Grande autonomie dans un environnement entrepreneurial;
- Être reconnu comme un excellent communicateur et avoir la capacité de s'adapter à différents auditoires;
- Avoir la capacité de travailler avec diverses équipes techniques et/ou fonctionnelles;
- Le bilinguisme français anglais est essentiel.

Jocelyne Nadeau

Jocelyne.nadeau@rona.ca

220, chemin du Tremblay

Boucherville, Québec

J4B 8H7

<http://carriere.rona.ca/>