

Représentant Expérience Client

Département : Ventes

Titre du supérieur : Responsable expérience client

Faire partie de l'équipe, c'est faire partie d'une grande famille. Chaque équipier considère ses collègues comme des partenaires. Entreprise en pleine croissance, notre culture organisationnelle est basée sur le développement, la valorisation et l'autonomisation des individus. Le groupe, spécialisé en HVAC-R, compte maintenant 6 entités juridiques dont la relève est appuyée par des travailleurs expérimentés qui ont soif d'innover. Une ambiance consultative, des relations respectueuses et un esprit d'entraide caractérisent notre grande famille des plus accueillantes. Nous recherchons des personnes proactives, dynamiques, compétentes et qui aiment relever des défis. Envie de faire partie de la famille?

Le défi proposé!

Nous désirons combler le poste de **représentant Expérience Client** pour appuyer l'équipe dans la réception et le suivi des appels destinés au département des ventes pour les trois (3) bureaux de leprohon. Grâce à vos aptitudes exceptionnelles en Expérience Client, votre contribution sera de faire vivre l'expérience client, par vos capacités communicationnelles et votre savoir-être. Supporté par le responsable expérience client, vous aurez l'opportunité de démontrer votre capacité à établir des relations solides afin d'assurer la satisfaction des clients et de la gestion des plaintes.

- Vous recevrez et effectuerez le suivi des appels destinés au département des ventes pour les trois bureaux en qualifiant les appels et en générant les opportunités;
- Vous serez responsable de planifier les rendez-vous des clients avec le département des ventes résidentielles;
- Vous effectuerez le traitement des plaintes en fonction de la procédure établie;
- Vous accueillerez les clients en salle de montre;
- Vous aurez à informer sommairement la clientèle sur les caractéristiques de nos produits;
- Vous assurez le remplacement de la réceptionniste durant les pauses et les vacances;
- Vous participerez activement à l'expérience client leprohon.



On dit de vous que :

- Vous détenez un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou toutes autres formations pertinentes en service à la clientèle;
- Vous êtes nés pour faire vivre une expérience positive au client. Vous aimez les gens, mais surtout vous aimez les écouter et les rendre heureux;
- Vous avez un sourire dans la voix! Vous avez de la facilité à entrer en contact avec les gens;
- Vous avez de la facilité à vous exprimer et à adapter votre niveau de langage à votre interlocuteur. Vous savez écouter;
- Le service à la clientèle, vous en mangez. Même qu'entendre les mots expérience client vous fait saliver;
- Vous êtes débrouillard, ordonné et rigoureux. Vos méthodes de travail sont exemplaires;
- Vous maîtrisez le pouvoir des mots; votre devise : «Positif! Positif! Positif!».
- Vous êtes même capable de le dire en anglais;
- Vous en avez des idées pour offrir un service de qualité exceptionnelle;
- Vous n'en pouvez plus d'attendre pour rejoindre LA meilleure équipe de travail!

On dit de nous que :

- Nous sommes une équipe unique composée de passionnés qui s'engage depuis 1930 à être LE Maître à Celsius.
- Nous avons pas mal des beaux bureaux!
- Nous sommes certifiés ÉCORESPONSABLE par ECOCERT Canada. Nous désirons nous positionner comme un leader du développement durable;
- Nous encourageons l'activité physique : cours de cardio plein-air, accès à des douches, remboursement partiel des frais d'inscription pour des activités physiques.
- Notre calendrier est rempli d'activités : réunions générales, BBQ, dîners de la construction, premier vendredi du mois, fête familiale, tournoi de golf, party de Noël.
- Nous sommes une famille : accès à des rabais employés sur les produits, horaire flexible, évaluation annuelle sur les valeurs de l'entreprise, possibilité d'acheter des congés, gestion ouverte et facilité d'accès à la direction.

Nous croyons que la force de l'équipe est le propulseur de notre entreprise. Seul, on va plus vite. Ensemble, on va plus loin.

