

**Recrutement** | Formation | Solutions RH



## Sommaire du poste

Sous la responsabilité d'un directeur, le ou la commis au service à la clientèle effectue toutes les tâches reliées au traitement des dossiers clients.

## Description des responsabilités

- > Recevoir les appels des clients et saisir les commandes
- > Préparer les soumissions et les bons de commande
- > Voir à l'élaboration des commandes et assurer le suivi auprès des clients
- > Tenir à jour l'inventaire
- > Traiter les plaintes des clients concernant les produits, les services ou les politiques de l'entreprise
- > Établir les priorités
- > Rechercher, analyser et résoudre ou transmettre à un supérieur tous les problèmes quotidiens provenant des clients internes et externes au sujet des produits, des services, des promotions et des processus liés à son domaine de concentration
- > Effectuer toute autre tâche connexe à sa fonction à la demande de son supérieur

## Exigences

### Formation et expérience

- > Diplôme d'études secondaires
- > Au moins une année d'expérience dans le secteur du service à la clientèle

### Habilités

- > Rapidité d'exécution
- > Bonnes compétences en communication écrite et verbale
- > Connaissance des applications Microsoft Office et Internet Explorer, et solides compétences de saisie au clavier
- > Connaissance des principes du service à la clientèle

### Aptitudes et qualités

- > Capacité à travailler de façon autonome ou en équipe dans un environnement dynamique
- > Bonnes relations interpersonnelles
- > Flexibilité pour les quarts de travail
- > Initiative, sens de l'organisation et des priorités
- > Efficacité et capacité de gérer plusieurs dossiers en même temps