



OFFRE D'EMPLOI

TITRE : Représentant du service à la clientèle bilingue
STATUT : Plein temps
LIEU : Anjou QC. (Actuellement en télétravail)
SE RAPPORTE À : Gestionnaire du service à la clientèle
DÉPARTEMENT : Service à la clientèle

Rôle principal de cette position

Dans ce rôle, le représentant du service à la clientèle bilingue fournit l'excellence du service à la clientèle aux clients de Kohl & Frisch (K & F) en ce qui concerne le placement des commandes et la résolution des problèmes.

Principales responsabilités

- + Responsable de plusieurs tâches clés du service à la clientèle, y compris le traitement des commandes, les demandes de retour, l'assistance technique de niveau 1, les demandes de commandes ou de stock et la résolution de problèmes
- + Capacité d'établir des relations avec les clients en «maîtrisant» les problèmes des clients, en étant réactif et proactif, et en fournissant systématiquement un niveau élevé de suivi et de service client

Éducation et expérience

- + Diplôme d'études secondaires
- + Expérience de service à la clientèle ou de centre d'appels est un atout majeur

Qualifications

- + Capable de gérer un grand volume d'appels tout en maintenant un service professionnel et efficace
- + Capacité à réfléchir aux problèmes et recommander des solutions créatives aux problèmes non standards des clients
- + Excellentes compétences en communication et relation interpersonnelles
- + Aptitude avérée à travailler dans un environnement d'équipe
- + Capacité à communiquer efficacement (verbalement et par écrit) de manière professionnelle avec les clients K & F et les services internes de K & F
- + Solides compétences en informatique (applications Microsoft Office)
- + Excellentes compétences au clavier
- + Bon historique de travail, y compris performance, assiduité, etc.
- + Doit pouvoir travailler de manière autonome avec une supervision limitée
- + Caractère proactif, grande attention portée aux détails et initiative
- + Doit être parfaitement bilingue en anglais et en français
- + Doit avoir un accès internet et un environnement de travail tranquille à la maison

Horaire de travail

Doit être disponible pour travailler selon un horaire de travail flexible du lundi au vendredi de 8 h à 22 h (Quart de travail actuellement offert 13 :30 – 22 :00)

Les candidat(e)s intéressé(e)s doivent envoyer leur curriculum vitae par courriel à mrooms@kohlandfrisch.com.

Veillez-vous assurer de préciser le titre du poste, **Représentant du service à la clientèle bilingue**, dans la ligne objet de votre courriel.

Kohl & Frisch aimerait remercier tous les candidats pour leur intérêt. Seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés.