



OFFRE D'EMPLOI

TITRE : Représentant du service à la clientèle bilingue
STATUT : Plein temps
LIEU : Kohl & Frisch Limitée (Concord, ON)
SE RAPPORTE À : Chef d'équipe, Centre national de contact
DÉPARTEMENT : L'équipe du 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), bonnes compétences en dactylographie
- + 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

Horaire de travail

Doit être disponible pour travailler selon un horaire de travail flexible du lundi au vendredi de 8 h à 22 h.

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

Veuillez 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.