



## **Représentant ou représentante du service à la clientèle B2C, EDI Remplacement de congé de maternité**

Nous sommes à la recherche d'une personne bilingue et qualifiée pour pourvoir un poste au sein de notre entreprise située à Baie-D'Urfé de représentant ou représentante du service à la clientèle B2C et à l'échange de données informatisées (EDI). Le candidat ou la candidate s'occupera efficacement des procédés du service à la clientèle, de l'EDI et du commerce B2C, en plus d'autres tâches administratives pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

### **Responsabilités**

- Offrir un éventail de services à la clientèle par téléphone, télécopieur, courriel, plateforme en ligne ou EDI.
- Offrir un service de qualité supérieure à la clientèle en étant précis, courtois et efficace.
- S'occuper des demandes de dépannage de la clientèle et des départements à l'interne.
- Contribuer à la base interne de connaissances des systèmes, des procédures, des problèmes, etc., et mettre à jour le manuel de formation.
- Saisir les données dans tous les différents systèmes de la compagnie, et toujours confirmer les mises à jour avec les clients.
- Examiner les requêtes des détaillants et des représentants dans Salesforce et y répondre.
- Générer et assigner des numéros PPS (bordereaux de marchandise).
- Vérifier les commandes en attente et toute anomalie (prix, rabais, transporteur, quantité minimale à commander).
- Effectuer d'autres tâches de service à la clientèle, comme la création de comptes, les commandes en ligne, etc.
- Remplacer à la réception occasionnellement, selon un horaire rotatif.
- Maintenir les standards de qualité et de productivité du département.
- Accomplir d'autres tâches au besoin pour soutenir la croissance de la compagnie.

### **Exigences**

- Diplôme collégial dans un domaine connexe ou une expérience équivalente dans l'industrie.
- Motivation profonde et habileté démontrée à travailler tant de manière autonome qu'au sein d'une équipe.
- Efficacité organisationnelle et attention aux détails; aptitude à accomplir différentes tâches à la fois.
- Esprit d'initiative et créativité; grande capacité d'évaluation et de résolution de problèmes.
- Attention axée sur le service à la clientèle et les résultats, y compris les relations avec la clientèle.
- L'assiduité et la ponctualité sont de la plus haute importance pour ce poste afin d'assurer le niveau de service attendu.
- Connaissance approfondie de Commerce Hub et SPS pour les transactions B2C.
- Maîtrise de l'EDI (850, 810, 856, 846, 855, 852, 812 etc.).
- Connaissance de DI Central, un atout.



- Maîtrise de la suite Microsoft Office.
- Maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral et à l'écrit.
- Habileté exceptionnelle à communiquer clairement à l'oral comme à l'écrit.

Si vous êtes prêt ou prête à franchir la prochaine étape dans votre carrière et voulez travailler pour une entreprise prospère, ce poste représente l'occasion parfaite pour vous. Ne tardez pas à nous envoyer votre curriculum vitæ accompagné d'une lettre de présentation à [HResources-Can@rchagen.com](mailto:HResources-Can@rchagen.com).

Nous remercions toutes les postulantes et tous les postulants de leur intérêt. Cependant, nous communiquerons seulement avec les personnes dont les candidatures seront retenues.