

Responsable du service à la clientèle

Nous sommes à la recherche d'une ou d'un responsable du service à la clientèle qualifié afin de superviser le personnel et les activités quotidiennes dans le but de maximiser l'efficacité et la rentabilité du centre. La personne choisie veillera également à l'utilisation optimale de la technologie et à la productivité et la bonne organisation du personnel. La candidate ou le candidat idéal est professionnel, organisé, fiable et axé sur les résultats. La personne doit posséder un esprit pratique pour résoudre d'emblée les problèmes. Elle doit également être capable de garder une vue d'ensemble sur le centre et d'y apporter des améliorations. De plus, à titre de responsable du service à la clientèle, la personne doit démontrer d'excellentes habiletés de communication et de service à la clientèle. Le but de la personne en poste est d'atteindre les objectifs établis et d'obtenir des résultats remarquables pour l'entreprise.

Responsabilités

- Déterminer les stratégies organisationnelles du centre d'appels grâce à l'évaluation des besoins; à l'examen du rendement; à la planification de la capacité; à l'analyse du rapport coûts-avantages; au choix et à l'évaluation des technologies de pointe; à la définition des besoins des utilisateurs; à l'établissement des spécifications techniques et des normes en ce qui concerne la production, la productivité, la qualité et le service à la clientèle; ainsi qu'à l'apport d'informations et d'analyses pour la planification et la révision des stratégies organisationnelles.
- Superviser l'application des procédures de prise de commandes et d'appels, ainsi que toute autre procédure, et les améliorer.
- Superviser la procédure de retour de marchandise en s'assurant que les informations et les approbations sont documentées.
- Recueillir et analyser les statistiques du centre d'appels (nombre de ventes, coûts, paramètres du service à la clientèle, etc.).
- Aider à résoudre les problèmes complexes; s'assurer de résoudre tous les problèmes de commandes et de traiter toutes les questions de la clientèle concernant les produits.
- Prévenir les problèmes récurrents en analysant les causes fondamentales de ceux-ci afin de mettre en œuvre des mesures correctives.
- Effectuer le suivi des budgets et des dépenses.
- Embaucher et former le personnel dans le but de maintenir des normes élevées de service à la clientèle.
- Évaluer le rendement du personnel à l'aide de paramètres précis (exactitude, temps d'appels en attente, etc.).
- Préparer des rapports pour les différents services ou la haute direction.

Exigences

- Expérience éprouvée dans un poste de responsable du service à la clientèle ou un poste similaire;
- Connaissance du processus d'évaluation de rendement et des paramètres du service à la clientèle;
- Compréhension approfondie de la façon d'établir des rapports et des budgets;
- Expérience en analyse financière de base (rapports coût-efficacité, coûts-avantages, etc.);
- Maîtrise des logiciels de la suite MS Office et des outils utilisés en centre d'appels, incluant les programmes informatiques;
- Aptitudes exceptionnelles en communication et en relations interpersonnelles;
- Sens de l'organisation et leadership hors pair; capacité de résoudre efficacement les problèmes;
- Expérience minimale de cinq années dans le domaine du service à la clientèle;
- Expérience minimale de deux années dans un poste de gestion chargé d'une équipe de service à la clientèle;
- Baccalauréat en administration ou dans un domaine connexe;
- Expérience avec CRM/Salesforce sera un atout;
- Bilinguisme en français et en anglais;
- Connaissance d'un progiciel de gestion intégré (PGI).

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 vitae hresources-can@rchagen.com!