



Représentant ou représentante aux consommateurs de produits pour animaux de compagnie

Rolf C. Hagen inc. est actuellement à la recherche d'un représentant ou d'une représentante aux consommateurs de produits pour animaux de compagnie pour se joindre à son équipe! La personne choisie doit accomplir des tâches de service aux consommateurs et des tâches administratives de façon efficace afin d'atteindre les objectifs commerciaux en répondant à la clientèle avec satisfaction au profit de l'entreprise.

Responsabilités

- Offrir une gamme de services aux consommateurs, par téléphone ou courriel, en plus de gérer les communications entrantes et sortantes.
- Être à l'aise avec les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).
- Effectuer la saisie des données dans tous les systèmes de l'entreprise à l'occasion. S'assurer du traitement complet de toutes les requêtes en plus d'agir comme contact principal auprès de la clientèle.
- Résoudre les requêtes des consommateurs dans Salesforce en 72 heures ou moins.
- Bien connaître tous les produits distribués par Rolf C. Hagen inc. dans les différentes catégories : aquariophilie, petits animaux, oiseaux, reptiles, chats et chiens, en ce qui concerne les accessoires, les aliments et pour assurer un entretien et une meilleure utilisation de tous les produits.
- Connaître les produits (nouveau et changements) et rester à jour sur ses connaissances en ce qui concerne les produits et les soins des animaux.
- Établir de bonnes relations avec les départements des différentes catégories pour s'assurer de fournir des réponses adéquates et de coordonner la résolution des problèmes.
- Mettre à jour les suggestions de réponses rapides (FAQ-Q&R) et informer les chefs de marque pour l'ajout d'information dans la base de connaissances.
- S'assurer que les informations concernant les distributeurs internationaux sont à jour.
- Effectuer les commandes pour les pièces de rechange et les échanges.
- S'occuper de la gestion des commandes Web, fournir les informations de suivi, et effectuer les procédures de retour pour la clientèle, comme les remboursements et les informations sur les garanties.
- Déterminer la valeur des coupons pour résoudre certains problèmes et pour changer la perception du consommateur, de négative à positive.
- Générer et assigner des numéros de bordereaux de marchandises (PPS).
- Trier et prioriser les requêtes.
- Mettre à jour le guide de formation.
- Accomplir d'autres tâches au besoin pour soutenir la croissance de la compagnie.
- Remplacer à la réception occasionnellement, selon un horaire rotatif.

Exigences

- Diplôme collégial dans un domaine connexe ou une expérience équivalente dans l'industrie.
- De 2 à 3 années d'expérience dans un domaine connexe.
- Connaissances approfondies de soins animaliers pour les chiens, les chats, les reptiles, les petits animaux, les oiseaux et dans le domaine de l'aquariophilie.
- Réactions rapides; se renseigner et implanter les outils proposés pour améliorer la qualité du travail effectué.
- Service aux consommateurs de qualité supérieure avec professionnalisme, précision, courtoisie et efficacité.
- Grande capacité de résolutions de problèmes et volonté de faire un effort supplémentaire pour la clientèle.
- Grande motivation et capacité de travailler en équipe.
- Sens des responsabilités et capacité de prendre les mesures nécessaires pour accomplir les tâches affectées avec succès.
- Compréhension, respect et dépassement des objectifs fixés pour différents clients et projets.
- Proposition d'idées innovantes pour promouvoir l'amélioration constante.
- Bonne connaissance des pratiques exemplaires relatives aux relations avec la clientèle.
- Efficacité à la gestion des commandes en ligne, y compris les remboursements.
- Aptitude à s'automotiver et à accomplir différentes tâches à la fois de façon autonome.
- Grande capacité de résolution de problèmes.
- Maîtrise de la suite Microsoft Office.

- L'assiduité et la ponctualité sont de la plus haute importance pour ce poste afin d'assurer le niveau de service attendu.
- Maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral et 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.

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