



AGENT(E) SERVICE À LA CLIENTÈLE ET GESTION

Département : Ventes

Type de poste : Permanent, 40 hrs/semaine

Lieu : Ville de Québec, QC, Canada

Déplacements requis : Très occasionnel

Expiration de l'offre : Poste comblé ou fin de mandat

Formation des candidats : Incluse

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Technimount System, une entreprise jeune et dynamique; développe et commercialise des systèmes de déploiement et fixation pour équipement médical qui peuvent être adaptés pour différentes marques de défibrillateurs, ventilateurs, pompes ou autres appareils dans les hôpitaux, services préhospitaliers d'urgence ou d'environnement militaire et aéronautique, afin de rendre l'équipement médical sécuritaire lors des transports.

Nos forces sont de bien comprendre le besoin du client et de trouver des solutions adaptées et innovantes aux réalités du milieu. Nous concevons nos produits, à partir d'idées de clients ou de produits déjà utilisés par ceux-ci qu'ils désirent adapter. L'équipe de Technimount est composée de personnel d'expérience dans le domaine d'ingénierie, d'usinage, conception et fabrication, de gestion, marketing et ventes de plusieurs produits différents, mettant à profit leur expertise afin de répondre aux rigueurs de l'industrie et du marché en cause.

SOMMAIRE

Relevant de la Direction des ventes, l'Agent(e) est responsable d'être le premier point de contact lorsqu'un client contacte l'organisation afin de recevoir clairement la demande du client et de bien orienter cette demande dans l'organisation afin qu'elle soit répondue adéquatement. L'Agent(e) a comme mandat de répondre aux clients, effectuer les suivis indiqués aux dossiers des clients, à partir de service téléphonique ou application de contact (courriel, texto, etc.), afin de supporter les ventes, le service, la logistique ou le développement de produit. De plus, elle pourra également assister la Direction des ventes afin de supporter des tâches liées à la gestion du département.

RESPONSABILITÉS

- Répondre aux questions des clients selon les différents canaux de communications : portail relation client (CRM), e-mails, formulaire de contact sur le site web, téléphone, etc...
- Construire les soumissions de produits selon les demandes de clients, ou les indications des vendeurs et leur acheminer pour confirmations.
- Obtenir et documenter les confirmations des clients dans le portail CRM et transformer la soumission en ordre de ventes officiel.



- Effectuer le suivi des commandes en cours de production et notifier les clients lorsque des conditions doivent être changées et nécessitent son accord (ex : logistique de transport, délai, remplacement de produit, changement de quantités ou prix, etc...)
- Tenir à jour constamment les dossiers clients au CRM en étant responsable de créer les nouveaux dossiers, entrer les informations de contact et financières requises. Effectue les suivis généraux indiqués aux dossiers et documente les interactions avec les clients dans ces dossiers.
- Envoyer périodiquement les campagnes de sondages de satisfaction client
- Répondre aux questions techniques des clients et leur apporter un soutien de 1er niveau lorsque possible, sinon faire escalader à l'équipe de support technique (second niveau).
- Collaborer au processus de vente et peut solliciter de nouveaux clients sur des mandats spécifiques
- Répond aux demandes du site web sur demandes prix, livraison, etc...
- S'il y a lieu, participer aux réunions des autres départements de suivi de projets pour les clients/prospects assignés dans le but d'optimiser la relation commerciale.
- Effectuer le suivi des dossiers avec les différents intervenants

EXIGENCES

- Technique en Administration, Bureautique ou domaine connexe
- Minimum de 2 ans d'expérience comme représentant service à la clientèle ou expérience équivalente
- Parfaitement bilingue oral et écrit – Français et Anglais
- Maîtrise de la Suite Office dont Excel et Word
- Expériences avec systèmes de gestion de la clientèle (CRM) un atout

COMPÉTENCES

- Souci du détail, organisé et capacité à gérer plusieurs projets simultanément
- Facilité de développer un réseau de contacts
- Pensée critique ; sens de l'organisation et du résultat
- Production de résultats, orienté sur l'atteinte d'objectifs
- Sens de l'initiative et de l'engagement
- Compétences en résolution de problèmes et aptitude à déterminer les solutions appropriées pour les clients.
- Collecter, mettre à jour et utiliser les données à partir du système de gestion des clients (CRM)
- Autonome, persévérant et ingénieux dans la poursuite de pistes, de prospects et d'opportunités
- Aptitudes marquées d'écoute et de communication
- Orientation service client
- Connaissance du marché des services d'urgence ou milieu médical
- Facilité de compréhension avec la relation B2B et avec les services Gouvernementaux



CANDIDATURES ACCEPTÉES PAR

Adresse de courriel : accounting_1@technimount.com

Ligne d'objet : Offre d'emploi – Agent(e) service à la clientèle et gestion

Joignez-vous à une équipe dynamique dans une ambiance de travail saine et amicale où les bonnes idées et créativité sont chéries. Pour postuler, veuillez envoyer une lettre de motivation et votre curriculum vitae.

Seuls les candidats retenus seront contactés.