



Tâches et responsabilités

Fonction : Agent-conseil service client

Raison d'être :

Aréo-Feu existe grâce à sa force à établir d'excellents liens de confiance avec ses clients,...

- en leur offrant une écoute de leurs besoins réels;
- en leur proposant des solutions de produits, camions et/ou services qui sont innovantes, adaptées à leurs besoins et à valeur ajoutée;
- en sélectionnant des produits fiables, réputés et de qualité;
- en réalisant nos services de façon consciencieuse et professionnelle;

...et ce, dans le but d'aider nos clients et divers intervenants, afin qu'ils se concentrent sur leur mission première qu'est celle de sauver des vies et des biens matériels.

Vision :

Aréo-Feu désire être le meilleur partenaire pour ses clients.

Valeurs à endosser et véhiculer :

Respect, Proximité, Innovation, Expertise et Feu-sacré.

Rôle et responsabilités principales :

Sous la responsabilité de la directrice adjointe des ventes et du service client, l'agent-conseil service client :

- supporte la force de vente externe (représentants de territoire), en offrant un support administratif et opérationnel (back office) pour toutes les ventes de biens réalisées, de même que pour les efforts de prospection faits auprès de clients actuels ou potentiels;
- offre un service à la clientèle rapide et de qualité aux clients externes et internes, incluant l'analyse des besoins des clients et l'offre de nos solutions à valeur ajoutée et de vente croisée.

Tâches spécifiques :

- Répondre aux demandes des clients existants et potentiels (clientèle municipale et industrielle), reçues par courriel, par téléphone ou au comptoir pour tout ce qui a trait à la vente de biens.
- Procéder aux commandes des clients.
- Réaliser les soumissions requises et les acheminer aux clients dans les délais prescrits.
- Respecter la stratégie de prix établie par l'entreprise.
- Récolter et consigner dans nos systèmes informatisés les indices du marché susceptibles d'aider l'entreprise à mieux adapter sa stratégie de prix « vendant ».
- Agir en tant que responsable en analysant et répondant au volet administratif des devis et appels d'offre des territoires attirés.

- Travailler en étroite collaboration (jumelage) avec les représentants de territoire attirés (s'il y a lieu), de manière à atteindre les objectifs établis; objectifs de vente, de profitabilité et de niveau de service.
- Créer les réquisitions d'achat sur les produits qui le requièrent.
- Être responsable de confirmer au Service des réceptions/expéditions et gestion d'inventaire les commandes pouvant être relâchées (expédiées).
- Gérer les demandes de retour de marchandises (RMA).
- Gérer la réception et la facturation des achats procédés en livraison directe (« Drop-Ship »).
- Documenter la fiche client du CRM, lors de chaque communication (entrante et sortante) relative à un dossier client (création d'interactions).
- Créer les opportunités et les tâches de suivi dans la fiche client du système informatisé, au fil des activités quotidiennes.
- Appliquer les paramètres définis par le guide de service à la clientèle de l'entreprise.

Autres tâches

- Réaliser toutes autres tâches connexes à l'exercice de sa fonction.

Important : La présente description de tâches et responsabilités n'est pas exhaustive, ni statique, de sorte que des changements sont susceptibles d'y être apportés.

Qualifications requises :

- Scolarité : DEC vente/service à la clientèle ou expérience équivalente
- Expérience : 2 années passées dans un rôle similaire
- Bilinguisme (français/anglais) à l'oral et à l'écrit
- Bonnes connaissances informatiques, y compris de la suite Office
- Avoir travaillé avec un système de gestion intégrée (Syteline) (un atout)

AVANTAGES OFFERTS :

- Salaire concurrentiel
- Prime annuelle
- Avantages sociaux (Soins de santé/Assurances) et REER collectif
- Formation continue
- Programme de reconnaissance
- Horaire régulier de 38 heures/semaine (lundi au jeudi de 8h00 à 16h30 et vendredi de 8h00 à 15h00)
- Conciliation travail/famille
- Ambiance de travail agréable, stimulante et valorisante

Aptitudes à posséder et/ou à développer (savoir-faire) :

- Professionnalisme et excellent sens du service à la clientèle
- Capacité et fort intérêt pour le travail en équipe
- Excellente capacité et désir d'apprentissage
- Sens de l'organisation, capacité d'analyse et de synthèse
- Respect des délais et engagements
- Autonomie et débrouillardise
- Habilité à respecter des processus de travail/orientations bien définis
- Positivisme et bonne humeur