

Responsable des commandes et service à la clientèle

Exigences académiques:	Expérience de travail requise:
Diplôme: Toute combinaison d'expérience et de scolarité pertinente	Nombre d'années: Un minimum de 3 ans d'expérience dans un poste similaire Autres exigences: Bilingue

Sommaire du poste

Sous la supervision du Directeur des ventes, le titulaire du poste aura la responsabilité de s'assurer de l'exactitude des bons de commandes ainsi que veiller au maintien de la fidélisation de la clientèle.

Principales fonctions et responsabilités

- Appuyer le directeur des ventes et marketing dans sa mission de maintenir et fidéliser la clientèle existante ;
- Compiler et tenir à jour les informations relatives aux clients pour référence ultérieure ;
- Assurer le suivi de toutes les demandes ou plaintes reçues, jusqu'à leur résolution ;
- Veiller à l'entière satisfaction des clients,
- Confirmer la date de livraison au client ;
- Effectuer l'entrée et le lancement des commandes au département de production en juste-à-temps ;
- Assurer le suivi des commandes en cas de modification ;
- Réviser les bons de commandes (quantités, prix, etc.) afin de s'assurer qu'on n'y trouve pas d'incohérences ;
- Faire le suivi des commandes sur les plateformes électroniques des clients (ex. : EDI Volvo) ;
- Facturer les clients après l'expédition ;
- Veiller à toujours faire un service à la clientèle exemplaire ;
- Accueillir les visiteurs et les clients ;
- Prendre et transférer les appels aux différents départements ;
- Recevoir et réacheminer les fax ;
- Recevoir et répondre ou rediriger les courriels ;
- Veiller à l'amélioration constante de l'image de l'entreprise en offrant un premier contact client de qualité supérieure ;
- Supporter avec des tâches administratifs tous les départements ;
- Toutes autres tâches connexes.

Compétences personnelles et habiletés

- Leadership, dynamisme et capacité à travailler en équipe ;
- Aptitudes supérieures pour les communications écrites et verbales ;

Titre du poste : Responsable des commandes et service à la clientèle

- Excellentes compétences en communication orale et écrite, en anglais et en français ;
- Professionnalisme et très grande discrétion ;
- Autonomie, intégrité et sens de l'initiative ;
- Capacité d'adaptation, de résolution de problème et bonne gestion du stress ;
- Bon jugement, gestion efficace des priorités, sens de l'organisation;
- Posséder une grande rigueur, esprit d'analyse et respect des délais;
- Rapidité d'exécution, ponctualité et assiduité.

Compétences techniques

- Excellente connaissance de la langue française et anglaise (parlée et écrite) ;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office et Team.