



RESPONSABLE À L'EXPÉRIENCE CLIENT

Département : Expérience client
Supérieur immédiat : Directrice marketing et service à la clientèle

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Stûv America est une filiale de Stûv, une entreprise belge qui conçoit et fabrique des poêles et foyers. Créée en 1983, Stûv emploie plus de 120 employés et fabriquent plus de 15 000 appareils par an qui distribues mondialement. Depuis 10 ans, Stûv America travaille à implanter la marque Stûv en Amérique. Petite PME en plein expansion à la recherche de nouveaux joueurs pour compléter son équipe.

Si le changement vous motive, que les problèmes sont pour vous des opportunités d'amélioration, alors vous possédez la pensée Stûv America. Nous recherchons des collègues dynamiques qui désirent s'investir à long terme avec nous afin de contribuer à l'essor de notre entreprise.

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Dans un environnement de travail stimulant le responsable – expérience client a pour mission de gérer et coordonner l'ensemble des activités du département du service à la clientèle, y compris le support technique. Par son leadership mobilisant, la personne assure la performance et l'efficacité des membres de son équipe. Avec son équipe, elle voit à maintenir une relation de confiance avec les revendeurs afin d'optimiser leurs performances. Par de fréquentes communications, il ou elle assure leur sentiment d'appartenance à l'égard de la marque Stûv.

PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

GESTION

- Planifier et superviser toutes les activités et les employés affectés au service à la clientèle et au soutien technique;
- Gérer de façon optimale les ressources humaines, financières et matérielles du département;
- Assurer la mise en place de diverses procédures et organiser les formations à offrir aux conseillers afin d'améliorer de façon continue la qualité et l'efficacité du service qu'ils offrent (compétences en communication, connaissance des produits, contrôle de la qualité, etc.);
- Développer les outils de contrôle de la qualité, assurer le respect des standards d'un service client et en assurer un suivi auprès de la direction;
- Développer l'autonomie des conseillers afin d'offrir au client une prise en charge complète de sa situation;

- Élaborer une bible des diverses procédures afin de transmettre les façons de faire du service à la clientèle à tout nouveau membre du département;
- Participer activement à toute activité de développement et du maintien des affaires tel : outils de vente, méthode de travail et événements promotionnels de Stûv America et de ses revendeurs.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Répondre aux questions et besoins des revendeurs (téléphones/emails) de l'ensemble du réseau de revendeurs ainsi que des particuliers;
- S'assurer de la réception des bons de commande et de leur préparation par l'équipe de production;
- Effectuer les suivis nécessaires avec les partenaires (accusé réception des bons de commande, confirmation d'expédition);
- Offrir, via des appels ou des courriels un soutien accru aux revendeurs qui n'ont aucun représentant;
- Transmettre les informations et les mises à jour (nouvelle liste de prix, nouvel outil promo, événement, nouveaux produits...);
- Rédiger et transmettre périodiquement à la direction un compte rendu des commandes spéciales et des items BO.

EXIGENCES

- Diplôme d'études collégiales (DEC) pertinent ou l'équivalent.
- Minimum de 8 ans d'expérience pertinente en service à la clientèle, dont 2 ans comme gestionnaire ;
- Bilinguisme parfait (FR et AN) exigé tant au parlé qu'à l'écrit pour des discussions ou des communications écrites courantes;
- Posséder un niveau élevé d'autonomie et de jugement ainsi qu'un leadership mobilisant pour la gestion de personnel;
- Bonne capacité d'apprentissage et facilité à comprendre les aspects mécaniques et techniques;
- Fortes habiletés interpersonnelles et intérêt marqué pour le service à la clientèle;
- Bonne connaissance des outils informatiques couramment utilisés;
- Posséder un passeport valide et être disponible pour des déplacements occasionnels;
- Posséder un permis de conduire valide, classe 5;
- Connaissance des principes de constructions et des foyers (atout).

ATTENTES

- Respecte en tout temps les valeurs de l'entreprise
- Partage de nouvelles idées d'amélioration avec son supérieur
- Avise son supérieur immédiat de toute anomalie ayant une relation avec son travail
- Voit à ce que son lieu de travail demeure propre et sécuritaire