

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI	<p>Sous la responsabilité du superviseur du service à la clientèle, le conseiller au service à la clientèle est la référence du client résidentiel pour les produits et services offerts par la coopérative, ainsi que pour le service après-vente. Il est responsable d'offrir la meilleure expérience client possible tout en respectant les directives et procédures établies.</p>
PRINCIPAUX PARTENAIRES ET CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Clients • Superviseur du service à la clientèle • Membre de l'équipe du service à la clientèle • Coordonnateur expérience client et marketing
PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Plateforme Web • Téléphone • Télécopieur • Imprimante
RESPONSABILITÉS ET TÂCHES	
<p>Service à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir avec courtoisie les clients qui se présentent à nos points de service • Répondre aux demandes téléphoniques de la clientèle (information, abonnement et désabonnement) • Faire la promotion des produits et services offerts • Produire les bons de commande selon les demandes du client • Confirmer les rendez-vous pour l'installation des équipements • Maintenir à jour les comptes clients • Recevoir et traiter les plaintes • Percevoir les paiements <p>Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la coopérative.</p>	
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (SAVOIR-ÊTRE)	
<p>Les savoir-être sont des éléments clés et font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant</p> <p>Autonomie : Être responsable et innovateur afin de relever efficacement les défis. Montrer l'exemple.</p> <p>Sentiment d'appartenance : Avoir la coopérative à cœur. Maintenir une image positive de celle-ci tant dans son discours que dans ses actions. Respecter les politiques et les procédures, et être proactif au niveau de l'amélioration continue de la coopérative.</p> <p>Collaboration : Toujours faire preuve de collaboration avec les membres de l'équipe. Avoir une attitude positive et être ouvert d'esprit.</p> <p>Service à la clientèle : Assurer de saines et respectueuses relations avec la clientèle et les partenaires techniques. Être dynamique et proactif face aux demandes de ceux-ci afin d'assurer leur satisfaction.</p>	

Adaptation et ouverture d'esprit : Démontrer une facilité à s'ajuster à l'horaire de travail et aux travaux en cours. Être ouvert aux nouvelles idées, aux changements et à l'apprentissage en continu. Habileté à travailler dans un milieu structuré, organisé et régi par des normes et standards.

Sens des responsabilités et rigueur : Faire preuve de jugement, assumer ses responsabilités et erreurs. Démontrer une capacité à prioriser les tâches. Faire preuve de détermination et de constance dans son travail.

EXIGENCES

Formation et expérience

- Diplôme d'études secondaires
- Formation en service à la clientèle ou en secrétariat (un atout)
- Expérience de 6 mois à 1 an dans un poste de service à la clientèle

Autres exigences

- Posséder un bon niveau de français, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Bilinguisme (un atout)
- Aisance en informatique

Compétences

- Capacité d'écoute
- Courtoisie
- Diplomatie
- Discrétion
- Dynamisme
- Facilité à communiquer
- Facilité d'adaptation
- Patience