

The English version is below

Agent service clientèle – temps pleins

L'agent du service à la clientèle est responsable de planifier et coordonner tous les appels de service dès que les appels sont reçus. Il est aussi responsable de placer les rendez-vous dans le calendrier selon le territoire couvert par les techniciens mobiles - installateurs. De plus, la personne collabore avec les clients pour s'assurer d'optimiser les installations tout en veillant au bon déroulement des activités et des opérations de l'entreprise.

Responsabilités

- Planifier et coordonner tous les appels de service dès que les appels sont reçus.
- Répartir efficacement les techniciens selon la proximité des clients.
- Faire un suivi avec les techniciens à la fin de chaque appel.
- Répondre à tous les messages laissés pendant la nuit.
- Maintenir et optimiser le calendrier des rendez-vous et la feuille de route des techniciens.
- Effectuer la prévision de la charge de travail à venir par jour et par semaine.
- Procéder à la vérification et aux diverses tâches administratives reliées au processus de facturation.
- Tenir à jour les dossiers des clients dans la base de données.
- Comparer les feuilles de temps de service et les bons de commandes avec le calendrier d'entretien.

Qualifications

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) ou l'équivalent ou attestation d'études collégiales (AEC) avec option appropriée (atout);
- 3 ans d'expérience pertinente;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (Word, Excel, Outlook).

Connaissances et compétences

- Connaissance géographique de la zone de service ou en lecture de carte (atout);
- Connaissance de l'industrie automobile ou télémétrie (atout).
- Excellentes aptitudes à bien communiquer en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Sens de la débrouillardise et de l'organisation grandement développés;
- Autonomie, initiative et haut sens des responsabilités;
- Grande capacité à travailler en équipe;
- Polyvalence et flexibilité;
- Rigueur, souci de l'excellence et minutie;
- Sens aigu du service à la clientèle et une éthique professionnelle irréprochable;
- À l'aise dans un environnement de travail dynamique et rapide.

Nous offrons à nos employés divers avantages, notamment :

- Localisation facilement accessible en transport en commun ou en voiture avec parking gratuit ;
- Salaire concurrentiel;
- Programme complet d'assurances collectives;
- Nespresso ou café fraîchement moulu offert, à portée de main et à volonté ;
- L'opportunité de rejoindre une équipe talentueuse, et de partager l'excitation d'une forte croissance d'entreprise !

Nous nous réjouissons de vous accueillir à bord !

Nous remercions à l'avance tous ceux qui postulent, mais seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées.

Customer service agent – full time

The Customer Service Agent is responsible for scheduling and coordinating all service calls as calls are received. He is also responsible for placing appointments in the calendar according to the territory covered by the mobile technicians - installers. In addition, the person works with customers to ensure that facilities are optimized while ensuring the smooth running of business activities and operations.

Responsibilities

- Schedule and coordinate all service calls as calls are received.
- Efficiently distribute technicians according to customer proximity.
- Follow up with technicians at the end of each call.
- Respond to all messages left overnight.
- Maintain and optimize the schedule of appointments and the roadmap of technicians.
- Perform the forecast of the upcoming workload per day and per week.
- Perform verification and various administrative tasks related to the invoicing process.
- Maintain client records in database.
- Compare service time sheets and purchase orders with the maintenance schedule.

Qualifications

- Diploma of Vocational Studies (DEP) or equivalent or Attestation of College Studies (AEC) with appropriate option (asset);
- 3 years of relevant experience;
- Mastery of the Microsoft Office suite (Word, Excel, Outlook).

Knowledge and skills

- Geographical knowledge of the service area or map reading (asset);
- Knowledge of the automotive industry or telemetry (asset).
- Excellent communication skills in French and English, both orally and in writing;
- Highly developed sense of resourcefulness and organization;
- Autonomy, initiative and high sense of responsibility;
- Great ability to work in a team;
- Versatility and flexibility;
- Rigor, concern for excellence and meticulousness;
- Sharp sense of customer service and irreproachable professional ethics;
- At ease in a dynamic and fast-paced work environment.

We offer our employees various benefits, including:

- Location easily accessible by public transport or by car with free parking;
- Competitive salary;
- Comprehensive group insurance program;
- Nespresso or freshly ground coffee offered, at your fingertips and at will;
- The opportunity to join a talented team, and share the excitement of strong business growth!

We look forward to welcoming you on board!

We thank all those who apply in advance, but only those selected for an interview will be contacted.