



| | | | |
|---|--|---|------------------------------------|
| POSTE | <u>AGENT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE</u> | | NO AFFICHAGE 201609 |
| Satut du poste | Permanent, temps partiel (24 hrs/semaine) | | |
| Horaire | Du lundi au vendredi, jour | | |
| Durée de l’affichage : 7 jours ouvrables | Date affichage : 6 septembre 2016 | Fin de l’affichage : 13 septembre 2016 | Nombre de poste : 1 |
| Date prévue d’entrée en fonction Le plus tôt possible | Lieu de travail : Salaberry-de-Valleyfield, 5388 ave Pierre Dansereau, Salaberry-de-Valleyfield, J6S0J8 | | |

L’agent, service à la clientèle aura pour principales fonctions :

- Entrer en relation avec la clientèle de manière directe et/ou téléphonique afin de répondre à toutes les demandes d’information, d’ouvrir et de gérer des comptes clients;

Principales responsabilités :

- Contribuer à l’image de NA30 / A30 Express en s’assurant de la qualité de l’information fournie aux clients;
- Assurer et contrôler l’intégrité et la précision des informations saisies dans le système de gestion de la clientèle lors d’ouverture et d’actualisation de comptes clients;
- Percevoir les paiements des clients de façon intègre et dans le respect des procédures de NA30;
- Assister les clients de NA30 lors d’ouverture de compte, de mise à jour, de paiement, dans le cas de plaintes ou de demande d’information, cette assistance pouvant se faire par téléphone, par retour de courriel ou courrier, ou en contact direct avec les clients;
- Expliquer de façon claire et juste les conditions de ventes des produits de NA30;
- Dans le cas de paiement comptant, effectuer la procédure de reddition en fin de poste et mettre l’argent au coffre;
- Gérer les contentieux avec les clients en cas de transaction frauduleuse ou de litige;
- Mener des enquêtes de satisfaction auprès des clients de NA30;



- Participer aux activités du centre d'appel tel que défini par le Chef, service à la clientèle;
- Signaler tout dysfonctionnement du système de gestion à la clientèle;
- Contrôler et valider quotidiennement les transactions exceptionnelles, déclarées ou non; établir si besoin un rapport d'analyse afin de partager l'information;
- Mener ses activités en remplissant les standards et niveaux de performance définis par NA30;
- Effectuer, si besoin, d'autres activités selon les directives de la direction de NA30.

Compétences requises :

- DES complété.
- Un (1) à trois (3) ans d'expérience en service à la clientèle, idéalement dans un centre d'appels.
- Bilinguisme (français et anglais).
- Capacité à offrir un excellent service à la clientèle.
- Excellentes habiletés de communication verbale et écrite
- Bonne maîtrise de MS Word et Excel.
- Bonne capacité de résolution de problèmes et de maîtrise de soi.
- Capacité à établir de bonnes relations interpersonnelles.
- Horaire de travail de jour
- Le poste prévoit la vérification du dossier judiciaire et du dossier de crédit qui doivent satisfaire aux exigences du poste.

Si ce poste vous intéresse, merci de transmettre votre candidature à : Cédric Bissonnette, service des ressources humaines NA30 s.e.n.c. à l'adresse suivante : cv@na30.ca, d'ici le : **13 septembre 2016**