

|  |
| --- |
| **Représentant(e) service clientèle**  **POSTE VACANT : Représentant(e) service clientèle**  **LIEU DE TRAVAIL : Boucherville**  **HORAIRE : Temps plein 40 hrs/semaine**  **RELÈVE DE : DIRECTRICE DES VENTES**  **MISSION DU POSTE**  Bénéficiant du support de la Directrice des Ventes et de la Coordonnatrice Marketing/Ventes, d’une présence Web remarquable et d’outils technologiques adaptés. Le Représentant(e) Service à la clientèle aura la responsabilité de développer de répondre aux demandes de nos clients et futurs clients et de promouvoir les formations et autres services auprès de ceux-ci.  **Principales responsabilités**  **Poste représentante aux services clientèle :**   * Sera responsable du ‘’chat’’ de l’entreprise. * Prendre les appels entrants : * Assister clients pour informations sur les produits, et autres * Assister clients pour achat en ligne * Assister clients pour remboursements * Contacter clients pour annulation ou changement à l’horaire * Assister clients pour navigation dans le site * Réponse aux courriels interne de l’entreprise. * Céduler les rendez-vous pour le président (des rencontres client de 30 min ou 1 heure). * Faire suivi avec clients suite aux rencontres du président avec client potentiel. * Vérifier la satisfaction des clients et appliquer des correctifs lorsque requis. * Exécuter les tâches et les communications assignées dans le système de suivi de l’entreprise. * Cibler les besoins des clients selon leurs objectifs en immobilier. * Expliquer les différentes offres de l’entreprise aux clients et aux prospects. * Suivi permanent de la relation avec les clients (écoute des besoins, proposer des solutions…). * Présence et aide lors des événements, salons, etc. * Fournir informations nécessaires à la comptabilité pour la facturation. * Faire suivi des clients présents pour voir si intéressé à un produit plus avancé. * Suivi du client tout au long du processus. * Répondre aux clients qui se présentent au bureau pour demande d’information * Documenter les communications clients dans la base de données Immofacile * Faire un suivi des demandes clients et des membres corporatifs. * Ajouts et corrections au système * Participer à la mise en place des stratégies de service clientèle et de vente.   **Exigences**  **Formation**   * DEP ou DEC en ventes et service ou domaine connexe ou expérience équivalente * Expérience en service clientèle minimum 3 ans * Expérience en vente un atout   **Aptitudes, compétences et qualités**   * Solides aptitudes en service à la clientèle * Bonne capacité à travailler sous pression * Stimulé par la satisfaction des clients * Excellentes aptitudes en relations interpersonnelles et en communication * Connaissance de l’immobilier un atout * Connaissance la suite Microsoft   **Langue**   * Excellent français (à l'écrit et à l'oral) |
|  |