

|  |
| --- |
| **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)
 |
|  |