

Fondée en 1976, Thibert (Entreprise Robert Thibert Inc.) est l'un des plus importants distributeurs de pièces automobiles, de VR et remorques en Amérique du Nord. Grâce à notre stratégie de croissance dynamique, Thibert deviendra un incontournable dans l'industrie. Notre vision du futur : une expérience client unique, soutenue par une équipe de professionnels passionnés, axés sur l'innovation, l'amélioration continue de nos pratiques, le développement des produits de marques privées distinctifs et d'une plateforme de communication multicanal pour l'ensemble de nos partenaires....

Vous êtes un professionnel passionné, qui désire évoluer dans un environnement de travail d'équipe, énergique, axé sur la collaboration et l'innovation? Nous sommes à la recherche de collaborateurs talentueux, enthousiastes et responsables qui sont à la recherche d'une nouvelle aventure au sein d'une compagnie prospère et réputée.

AGENT – EXPÉRIENCE CLIENT

Description sommaire du poste

Relevant du superviseur expérience client, le titulaire de ce poste sera appelé à répondre aux demandes de renseignements, donner des informations ainsi que régler tous les problèmes liés aux commandes, produits et service après-vente. La personne sera aussi responsable d'aider les clients à bien comprendre le fonctionnement de notre site web, et d'aider le client à tirer profit au maximum de cet outil afin de faciliter son expérience client Thibert.

Description des tâches / responsabilités

- Traiter et résoudre divers problèmes techniques d'après-ventes pour la clientèle via plusieurs moyens (téléphone, e-mail, chat,...)
- Évaluer les problèmes / demandes techniques des clients, gérer les cas et fournir des directives et des solutions claires, efficaces et économiques
- Aider la clientèle à trouver les réponses dont elle a besoin grâce aux divers outils disponibles en ligne
- Recommander les pièces de rechange adéquates et / ou les alternatives aux clients – et ce – au meilleur coût
- Documenter correctement toutes les demandes et problèmes techniques
- Ouvrir les comptes clients en enregistrant les informations de compte (tickets)
- Maintenir et documenter les dossiers des clients en mettant à jour et sauvegarder l'historique des demandes et problèmes techniques
- Répondre adéquatement aux questions sur les garanties

Qualifications requises

Formation

- Diplôme d'études secondaires (D.E.S.) ou d'études plus avancées

Expérience

- Minimum de 2 ans d'expérience en service à la clientèle et expérience en centre d'appel (un atout)

Compétences

- Bilingue tant à l'écrit qu'à l'oral (français et anglais) pour répondre aux clients américains et canadiens
- Bonne connaissance de Microsoft Office et capable d'apprendre de nouveaux systèmes d'exploitation
- Bonnes compétences en résolution de problèmes
- Passionné de service à la clientèle, professionnel et diplomatie
- Capacité de traiter plusieurs cas simultanément (multitâche)
- Compétences en communication et en relations interpersonnelles bien développées
- Attitude serviable constante envers le client
- Bonne gestion du stress lors des périodes occupées

Conditions de travail

- Horaire de travail : 8h00 – 17h00 ou 10h00-19h00 en alternance
- Environnement de travail : Bureaux

Nous offrons :

- Environnement de travail dynamique et agréable
- Plaisir de travailler avec des gens passionnées et compétents
- Salaires compétitifs
- Assurance collective complète (assurance-vie, invalidité, médicaments, dentaire, soins paramédicaux)
- REER collectif avec participation employeur
- Plusieurs activités sociales (cabane à sucre, cueillette de pommes, etc.)

Lieu de travail : Châteauguay

Poste : Temps plein

Veillez faire parvenir votre CV à rh@rthibert.com

Seuls les candidats retenus seront contactés. L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. Dès leur embauche, tous les candidats doivent avoir le droit de travailler au Canada, et ce, pour la durée complète de la période de travail. Sur demande, ils devront en fournir la preuve en présentant l'un des documents suivants : un certificat de naissance canadien, un passeport canadien, un certificat de citoyenneté canadienne, une carte de résident permanent ou une confirmation du statut de résident permanent ou fournir un permis de travail canadien délivré pour la période de travail visée.

Par ailleurs, le processus de sélection de l'entreprise Thibert Inc. requiert parfois que les candidats fournissent leur consentement afin que celle-ci puisse vérifier leurs antécédents pertinents au poste. Thibert Inc. pourrait alors vouloir confirmer leurs références d'emploi, leurs études et leurs titres de compétences, vérifier leurs emplois précédents, leur identité, les infractions criminelles et leur permis de conduire, et obtenir un rapport de crédit.