

Fondée en 1976, Thibert 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(E) AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le rôle du spécialiste service à la clientèle est de répondre avec courtoisie et respect à tous les participants(es) du programme éthyométrique. Il doit s'assurer que chacun des appels se conclut, en offrant la meilleure solution possible et en répondant aux interrogations des participants(es). Pour ce faire, l'utilisation des procédures et des outils de travail mis à la disposition, des spécialistes service à la clientèle, doivent être mis de l'avant. Il doit aussi répondre efficacement à chacun des appels dans l'objectif de respecter les clés de performance mis de l'avant pas l'entreprise.

Tâches et responsabilités

- Répondre aux appels entrants ;
- Rencontrer les objectifs :
 - 40 appels/jour en moyenne.
 - 8 à 10 minutes de temps d'antenne.
- Gérer et résoudre les plaintes des participants de premier niveau et d'escalader lorsque nécessaire;
- Connaître les procédures de travail et les appliquer sans détour;
- Utiliser et annoter le journal d'appel selon les procédures en place;
- Répondre et transférer les appels vers le bon département lorsque nécessaire;
- Faire la mise à jour des dossiers clients (RDVM, demande d'ajustement, etc.)
- Fixer les rendez-vous des clients;

Votre profil :

- Être titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou d'une formation équivalente
- Posséder au moins un (1) an d'expérience en service à la clientèle
- Bilingue (anglais et français)
- Respectueux;
- Autonome;
- Débrouillard;
- Travailleur en équipe.

Pourquoi travailler chez Thibert? Nous offrons :

- Une dynamique d'équipe positive et flexible
- Le plaisir de travailler avec des gens passionnés et compétents
- Des salaires compétitifs
- Assurance collective complète (assurance-vie, invalidité, médicaments, dentaire, soins paramédicaux)
- REER collectif avec participation Employeur
- Télétravail possible après la formation
- Café gratuit sur place

Lieu de travail : Mercier

Statut de l'emploi : Permanent/ plusieurs horaires de disponibles temps plein et partiel

Veillez faire parvenir votre CV à rh@rthibert.com. Prenez note que seuls les candidats sélectionnés seront convoqués en entrevue.

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.
