

## AGENT, AGENTE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

### Tâches et responsabilités

- Traiter efficacement les appels entrants et annoter le journal d'appel selon les procédures en place ;
- Atteindre les objectifs :
  - 40 appels/jour en moyenne.
  - 8 à 10 minutes de temps d'antenne.
- Gérer et résoudre les plaintes de premier niveau et les escalader lorsque nécessaire ;
- Maîtriser les procédures de travail et les appliquer sans détour ;
- Conseiller les participants ou les participantes sur les produits et services offerts
- Répondre et transférer les appels vers le bon département lorsque nécessaire ;
- Faire la mise à jour des dossiers clients (rendez-vous, demande d'ajustement, etc.)
- Gérer les rendez-vous des clients ou des clientes avec nos partenaires d'affaires ;

### 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 tant à l'écrit qu'à l'oral (français et anglais) en raison d'interactions avec des participants anglophones du programme éthylométrique Smart Start ;
- Être respectueux/respectueuse ;
- Être autonome ;
- Être débrouillard/débrouillarde ;
- Être orienté/orientée sur le travail en équipe.

### Pourquoi travailler chez Thibert? Nous offrons :

- Des congés adaptés à vos besoins pour une conciliation travail-vie personnel ;
- Un mode de travail hybride (une portion en présentiel à nos bureaux situés à Châteauguay et une portion en télétravail) ;
- Assurance collective complète (assurance-vie, invalidité, médicaments, dentaires, soins paramédicaux) ;
- Un programme d'aide aux employés incluant : des services psychologiques, financiers, juridiques et de bien-être ;
- REER collectif avec participation employeur ;
- Des opportunités pour te développer professionnellement par des formations ;
- Café et pommes gratuites sur place ;
- Une ambiance de travail chaleureuse au sein d'une entreprise dynamique ;
- Des bureaux modernes situés sur la Rive-Sud de Montréal ;
- Un stationnement gratuit est disponible sur place ;
- Un parc et un jardin communautaire ;
- Des cours de groupe à l'extérieur pendant la saison estivale pour se tenir en forme ;
- Des bornes de recharge électrique ;

**Lieu de travail :** Châteauguay

**Statut de l'emploi :** Permanent/Temps plein

**Quart de travail :** Poste de jour, 40h par semaine

*Nous adhérons aux principes d'embauche inclusive et égalitaire. Nous remercions toutes les personnes qui soumettent leur candidature. Toutefois, il nous est impossible d'effectuer un suivi personnalisé pour chacune des candidatures qui nous sont soumises. Nous communiquerons donc uniquement avec les personnes dont la candidature aura été retenue.*

*Dès leur embauche, tous les candidats-candidates 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 requiert parfois que les candidats-candidates fournissent leur consentement afin que celle-ci puisse vérifier leurs antécédents pertinents au poste. Entreprise Robert 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.*