

Descriptif d'emploi

Coordonnateur(trice) service après-vente

Titre du poste	Coordonnateur (trice) service après-vente	Sommaire : Gérer efficacement et à moindre coût les plaintes reçues des consommateurs et agir à titre de spécialiste technique pour les appels ou visites des clients, consommateurs et entrepreneurs.
Supérieur immédiat	Directrice service à la clientèle	

Principales responsabilités	Activités clés
<ul style="list-style-type: none"> Traiter les plaintes et réclamations. 	<ul style="list-style-type: none"> Monter, enregistrer au système informatique et faire l'étude des dossiers plaintes et réclamations. Avec l'aide de l'équipe technique, recommander les règlements à proposer. Obtenir les approbations pour les offres de règlements dans le respect des paliers d'autorisation établis. Faire les offres de règlements et en effectuer les suivis. Tenir les statistiques des dossiers plaintes et réclamations.
<ul style="list-style-type: none"> Support téléphonique. 	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux demandes d'informations reçues pour le service à la clientèle. Offrir un soutien technique par téléphone aux clients, consommateurs et ou entrepreneurs.
<ul style="list-style-type: none"> Participation aux activités du département de service à la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> Veiller au respect et à l'amélioration des outils et procédures de gestion du service à la clientèle en collaboration avec son supérieur immédiat. Participer sur une base régulière aux activités de formation continue. Être la personne technique ressource pour l'équipe.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

N.B. : en choisir cinq (5), inscrire un « X » vis-à-vis les attitudes les plus recherchées pour cette fonction.

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| ▪ Autonomie et initiative X | ▪ Jugement et discernement X | ▪ Rigueur et constance dans ses interventions |
| ▪ Facilité d'adaptation | ▪ Persuasion X | ▪ Sens de planification et d'organisation |
| ▪ Dynamisme | ▪ Ouverture aux changements | ▪ Leadership rassembleur |
| ▪ Esprit d'équipe | ▪ Pro-activité | |
| ▪ Résistance au stress X | ▪ Bon communicateur X | |

NOVIK inc.

Descriptif d'emploi
Coordonnateur(trice) service après-vente

FORMATION, EXPÉRIENCE ET CONNAISSANCES SPÉCIFIQUES	Principaux objectifs à atteindre
<ul style="list-style-type: none">• Formation collégiale.• Expérience pertinente d'au moins 5 ans préférablement dans le domaine manufacturier.• Connaissance du domaine de la construction.• Maîtrise suite Office, particulièrement Excel.• Bilingue, parlé et écrit.	<p><u>2012</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en place les indicateurs de performance pour les plaintes et réclamations et diffuser mensuellement par la suite (Q2).• Avoir amélioré le processus de gestion des plaintes et réclamations avec au moins trois nouvelles initiatives (Q4).• Maîtriser les spécifications techniques de nos produits de manière à pouvoir les vulgariser à son interlocuteur (Q4).
Condition et cadre d'exercice du travail	
Horaire de 37,5 heures par semaine Rémunération à définir selon expérience du candidat	