

## Descriptif d'emploi

### Gestionnaire de comptes majeurs

<b>Titre du poste</b>	Gestionnaire de comptes majeurs	<b>Sommaire :</b> Supporter l'équipe des ventes et le service à la clientèle dans la gestion quotidienne de comptes majeurs. Assurer le suivi et l'exécution des contrats corporatifs des grandes bannières.
<b>Supérieur immédiat</b>	Directrice service à la clientèle	

Principales responsabilités	Activités clés
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi des activités des comptes majeurs qui lui sont assignés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer activement aux discussions et rencontres avec le client pour l'élaboration des ententes clients pour les comptes majeurs.</li> <li>Assurer la communication à l'interne et le suivi des engagements contractuels pour les clients majeurs.</li> <li>Assister le département des ventes dans la maximisation des opportunités de ventes avec les clients majeurs.</li> <li>Communiquer à l'interne et à l'externe tout problème anticipé en relation avec ces commandes ou respect des procédures.</li> <li>Veiller au suivi et au traitement rapide des plaintes des clients majeurs selon la procédure en place.</li> <li>Assurer le support et la communication nécessaire aux clients majeurs pour leurs demandes (création de code, couleurs, exceptions, échantillons, manutention, transports spéciaux, etc.) et la coordination à l'interne de ces demandes.</li> <li>Assurer une évaluation annuelle avec les clients majeurs pour connaître les points à améliorer et évaluer leur satisfaction.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporter la gestionnaire du département du service à la clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller au respect et à l'amélioration des outils et procédures de gestion du service à la clientèle en collaboration avec son supérieur immédiat.</li> <li>Supporter dans la formation du personnel, l'application des politiques en place et les tâches quotidiennes.</li> <li>Participer à l'amélioration continue du département.</li> <li>Remplacer le supérieur immédiat lors de ses absences.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux activités du département service à la clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux demandes d'informations reçues par téléphone et par courriel des clients actuels et potentiels sur les produits Novik ;</li> <li>Offrir un soutien technique de base par téléphone aux clients de l'entreprise</li> </ul>

#### ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

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

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomie et initiative X</li> <li>Facilité d'adaptation</li> <li>Dynamisme</li> <li>Esprit d'équipe</li> <li>Résistance au stress X</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jugement et discernement X</li> <li>Persuasion</li> <li>Ouverture aux changements</li> <li>Pro-activité X</li> <li>Bon communicateur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rigueur et constance dans ses interventions</li> <li>Sens de planification et d'organisation X</li> <li>Leadership rassembleur</li> </ul> |
|--|--|--|

NOVIK inc.

Descriptif d'emploi  
**Gestionnaire de comptes majeurs**

<b>FORMATION, EXPÉRIENCE ET CONNAISSANCES SPÉCIFIQUES</b>	<b>Principaux objectifs à atteindre</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diplôme universitaire ou expérience pertinente.</li><li>• Expérience de ventes internes préférablement comme gestionnaire de compte dans le domaine manufacturier.</li><li>• Excellente maîtrise suite Office, particulièrement Excel.</li><li>• Bilingue, parlé et écrit.</li></ul>	<p><b><u>2012</u></b></p> <p>Organiser et structurer la documentation des comptes majeurs existants sous sa responsabilité (Q4).</p> <p>Contribuer directement à la mise en place efficace des ententes de comptes majeurs signées au cours de l'année. (Q4).</p>
<b>Condition et cadre d'exercice du travail</b>	
Horaire de 37,5 heures par semaine. Déplacement occasionnel au Canada et États-Unis. Rémunération à définir selon expérience du candidat.	