

Représentant (e) Bilingue au service à la clientèle

Aperçu:

Fondée en 1976, Riverside Opticalab LTD est l'un des principaux fabricants et fournisseurs de solutions optiques au monde. Reconnu comme innovateur dans le domaine de la lunetterie et pionnier de la technologie des lunettes haute définition (Persona ®), Riverside Opticalab LTD s'est positionné comme une entité révolutionnaire qui a apporté des solutions haut de gamme à ses clients.

Description générale des tâches:

Répondre au téléphone, aux demandes générales des clients, aux commandes, aux questions sur les factures et aux plaintes des clients. Projeter une image professionnelle de l'entreprise par le biais de l'interaction téléphonique.

Description du poste:

Le candidat ou la candidate retenue sera responsable des tâches suivantes, sans être limité à;

- Répondre au téléphone et aux demandes des clients.
- S'entretenir par téléphone avec les clients afin de leur fournir des informations sur les produits et services, prendre les commandes ou obtenir des détails sur les plaintes.
- Obtenir et examiner toutes les informations pertinentes pour évaluer la validité des plaintes et déterminer les causes possibles.
- Identifier, rechercher et résoudre les problèmes des clients à l'aide du système informatique.
- Expliquer les frais liés aux services demandés.
- Transférer les appels des clients au personnel approprié.
- Conserver des dossiers sur les interactions et les transactions avec les clients, en enregistrant les détails des demandes de renseignements, des plaintes et des commentaires, ainsi que les mesures prises.
- Vérifier que les changements appropriés ont été apportés pour résoudre les problèmes des clients.
- Assurer le suivi des demandes des clients qui ne sont pas immédiatement résolues.
- Reconnaître, documenter et mesurer la satisfaction des clients lors des appels téléphoniques et alerter le superviseur.
- Recommander des améliorations du processus.
- Autres tâches selon les besoins.

Compétences:

- Vous possédez 2 à 3 ans d'expérience (serait considéré comme un atout) dans un poste similaire, de préférence dans un environnement d'optique lunetterie.
- Vous êtes considéré(e) comme une personne ayant le sens de l'initiative et capable de travailler en équipe.
- Vous êtes considéré(e) comme une personne douée pour la communication et capable d'établir et de maintenir de bonnes relations avec les personnes avec lesquelles vous interagissez.
- Vous êtes une personne qui travaille bien sous une supervision minimale.
- Vous êtes une personne qui aime les défis, qui est organisée et qui a un grand sens des priorités.
- Candidat bilingue requis (anglais et français)

Types d'emploi: A Temps plein et permanent

Heures d'ouverture: de 9 h à 17 h 30

Salaire: À partir de 17,00 \$ l'heure (selon l'expérience)

Avantages sociaux:

- Tenue vestimentaire décontractée
- Soins dentaires
- Plan d'achat d'actions pour les employés
- Assurance maladie complémentaire
- Assurance vie
- Stationnement sur place
- Congé payé
- Soins de la vue

REF: JA-001

Nous remercions tous les candidats qui ont choisi de postuler, mais seuls les candidats sélectionnés seront contactés pour un entretien.